

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación entre compromiso organizacional y clima
laboral en una empresa del sector retail de
mejoramiento del hogar**

Elizabeth Luz Ortega Bautista
Anahi Del Pilar Zamudio Huaman

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

MBA. Nivardo Alonzo Santillán Zapata

Dedicatoria

A nuestros padres, por el constante apoyo brindado durante la etapa universitaria.

Agradecimientos

A Dios por brindarnos salud y vida para finalizar con firmeza el presente trabajo de investigación

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.	4
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general.	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.5.1. Justificación teórica.	5
1.5.2. Justificación práctica.	6
1.5.3. Justificación metodológica.	6
Capítulo II: Marco Teórico	7

2.1. Antecedentes de Investigación	7
2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.....	7
2.1.2. Artículos científicos.....	11
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Compromiso Organizacional.....	13
2.2.2. Clima Laboral.....	18
2.3. Definición de Términos Básicos	23
Capítulo III: Hipótesis y Variables	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1. Hipótesis general.	24
3.1.2. Hipótesis específicas.....	24
3.2. Identificación de Variables.....	24
3.2.1. Variable independiente y dependiente.	24
3.3. Operacionalización de las Variables	25
Capítulo IV: Metodología.....	26
4.1. Métodos de Investigación.....	26
4.1.1. Métodos generales.....	26
4.1.2. Métodos específicos.	26
4.2. Configuración de la Investigación.....	27
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	27
4.2.2. Tipo de la investigación.	27
4.2.2. Nivel de la investigación.	27
4.2.4 Diseño de la investigación.	28
4.3. Población y Muestra	28
4.3.1. Población.....	28

4.3.2. Muestra	29
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
4.5. Proceso de Recolección de Datos.....	31
4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis.....	31
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.....	33
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.....	33
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	33
Capítulo V: Resultados	35
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	35
5.2. Presentación de Resultados	35
5.3. Análisis e Interpretación de Resultados	37
5.3.1. Análisis y resultados de Compromiso Organizacional.....	37
5.3.2. Análisis y resultados de Clima Laboral.....	38
5.4. Contrastación de Resultados.....	42
5.4.1. Análisis de Hipótesis Específicas.....	43
5.4.2. Análisis de Hipótesis General.....	49
Capítulo VI: Discusión	52
6.1. Discusión de Resultados	52
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Referencias.....	57
Apéndice A	63
Apéndice B.....	64
Apéndice C.....	67
Apéndice D	73

Apéndice E.....	74
Apéndice F.....	75
Apéndice G	78

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensiones de la variable Compromiso organizacional</i>	30
Tabla 2. <i>Dimensiones de la variable Clima laboral</i>	31
Tabla 3. <i>Confiabilidad de Alfa de Cronbach para Compromiso organizacional</i>	32
Tabla 4. <i>Confiabilidad de Alfa de Cronbach para Clima laboral</i>	32
Tabla 5. <i>Perfil de los informantes</i>	35
Tabla 6. <i>Datos descriptivos de las dimensiones de Compromiso organizacional</i>	37
Tabla 7. <i>Variable _Compromiso organizacional</i>	38
Tabla 8. <i>Datos descriptivos_ Dimensión 1 _Autorrealización</i>	39
Tabla 9. <i>Datos descriptivos_ Dimensión 2 _ Involucramiento Laboral</i>	39
Tabla 10. <i>Datos descriptivos_ Dimensión 3 _ Supervisión</i>	40
Tabla 11. <i>Datos descriptivos_ Dimensión 4 _ Comunicación</i>	40
Tabla 12. <i>Datos descriptivos_ Dimensión 5 _ Condiciones Laborales</i>	41
Tabla 13. <i>Variable_ Clima laboral</i>	41
Tabla 14. <i>Cruce entre dimensiones de las variables Compromiso organizacional y Clima laboral</i> ...	43
Tabla 15. <i>Cruce entre la dimensión continuidad y Clima laboral</i>	44
Tabla 16. <i>Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Especifica 1</i>	45
Tabla 17. <i>Cruce entre la dimensión normativo y Clima laboral</i>	46
Tabla 18. <i>Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Especifica 2</i>	47
Tabla 19. <i>Cruce entre la dimensión afectivo y Clima laboral</i>	48
Tabla 20. <i>Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Especifica 3</i>	49
Tabla 21. <i>Cruce entre las variables Compromiso organizacional y Clima laboral</i>	50
Tabla 22. <i>Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis General</i>	50

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Regla de decisión para comprobar H0	34
<i>Figura 2.</i> Resultados de la variable Compromiso organizacional	38
<i>Figura 3.</i> Resultados de la variable Clima laboral	41
<i>Figura 4.</i> Cruce entre las dimensiones de Compromiso organizacional y Clima laboral	42
<i>Figura 5.</i> Distribución X2_ HE1	45
<i>Figura 6.</i> Distribución X2_ HE2	47
<i>Figura 7.</i> Distribución X2_ HE3	49
<i>Figura 8.</i> Distribución X2_ Hipótesis General.....	51

Resumen

Los temas sobre Compromiso organizacional y Clima laboral están siendo estudiadas en muchas organizaciones, debido a que el Compromiso organizacional y Clima laboral son variables de gran relevancia dentro del Comportamiento organizacional; autores señalan que ambas impactan positivamente en la productividad, satisfacción del consumidor, desempeño, salud emocional, rotación del personal, felicidad, entre otros. Considerando estos antecedentes, se planteó como objetivo general determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

Como parte de su aspecto metodológico se consideró trabajar bajo el método científico, con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional; y se utilizaron dos herramientas de medición: (a) Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith; y (b) Escala de Clima Laboral CL – SPC, las cuales fueron aplicadas a un tamaño de muestra de 74 colaboradores.

Los resultados obtenidos señalaron que el Compromiso organizacional es de nivel medio y el Clima laboral es favorable para los colaboradores, y en relación con la comprobación de hipótesis, no existe relación entre el cruce de dimensiones de cada variable; por lo tanto, no existe relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

Palabras Claves: Compromiso organizacional, Clima laboral

Abstract

The issues of Organizational Commitment and Work Climate are being studied in many organizations because Organizational Commitment and Work Climate are variables of great relevance within Organizational Behavior; Authors point out that both positively impact productivity, consumer satisfaction, performance, emotional health, staff turnover, happiness, among others. Considering these antecedents, the general objective was to determine the relationship between Organizational Commitment and Work Climate in a company in the Retail sector of home improvement.

As part of its methodological aspect, it was considered to work under the scientific method, with a quantitative approach, applied type, descriptive level, and non-experimental transactional design; and two measurement tools were used: (a) Meyer, Allen, and Smith's Organizational Commitment Questionnaire; and (b) CL-SPC Work Climate Scale, which were applied to a sample of 74 collaborators.

The results obtained indicated that the organizational commitment is of medium level and the work climate is favorable for the collaborators, in relation to the hypothesis testing, there is no relationship between the crossing of dimensions of each variable, therefore, there is no relationship between Organizational commitment and work environment in a home improvement company in the Retail sector.

Key Words: Organizational commitment, Working environment

Introducción

El Compromiso organizacional y el Clima laboral son de gran importancia dentro del Comportamiento organizacional, debido a que tienen como principal activo al recurso humano, quien es considerado como el impulsor para el desarrollo de ventajas competitivas. Por lo tanto, en la investigación, se tiene como objetivo principal determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

El desarrollo de la investigación se estructura en seis capítulos, en el primer capítulo se delimita la investigación, se plantea el problema, se formula el problema y los objetivos; y se justifica la investigación desde un aspecto teórico, práctico y metodológico. En el segundo capítulo se presentan los antecedentes, lo cuales están conformados por tesis internacionales, nacionales e investigaciones científicas; asimismo, se presenta un panorama de la información teórica de las dos variables de estudio. En el tercer capítulo, se detallan las hipótesis y variables de la investigación. En el cuarto capítulo se presenta la parte metodológica de la investigación, las herramientas y adicionalmente se describe el proceso de análisis de los datos. El quinto capítulo netamente engloba la parte de resultados de la investigación, los cuales son analizados de forma descriptiva e inferencial. Para finalizar, el sexto y último capítulo presenta la discusión de resultados, en función a los hallazgos obtenidos y los antecedentes; considerando que el resultado principal señala que no existe relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en la organización analizada.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

En la investigación se consideró como parte del planteamiento de estudio, las delimitaciones desde un aspecto espacial, temporal y conceptual; asimismo, se planteó y formuló el problema y los objetivos; por último, la justificación se desarrolló desde el aspecto teórico, práctico y metodológico.

1.1. Delimitación de la Investigación

Se delimitó la investigación desde un ámbito espacial, temporal y conceptual; de esta forma se conoció el espacio territorial, el tiempo o periodo de investigación y el fundamento teórico que engloba a la investigación.

1.1.1. Espacial.

Desde un ámbito espacial, se consideró como espacio territorial realizar la investigación en el Departamento de Junín, Provincia de Huancayo, Distrito de Huancayo y el lugar fue en la empresa Sodimac, la cual es parte del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

1.1.2. Temporal.

Desde el ámbito temporal, la investigación se desarrolló en el año 2019.

1.1.3. Conceptual.

Desde al aspecto teórico, se delimitó a considerar información sobre Compromiso organizacional y Clima laboral; así mismo, se dio prioridad a la teoría de Mayer y Allen en lo que corresponde a Compromiso organizacional; y en lo que respecta a Clima laboral se direccionó la investigación a la propuesta de Sonia Palma Carrillo.

1.2. Planteamiento del Problema

El compromiso organizacional es parte de las principales actitudes del comportamiento organizacional (Robbins y Judge, 2009), el campo de estudio de estos temas tiene orientación humanista, por lo que consideran al capital humano como el mayor activo para generar ventajas competitivas en una organización (Boosting Talent, 2019).

El compromiso de un colaborador, implica un vínculo de identificación con su organización, el cual se verá reflejado en el logro de las metas (MBA & Educación Ejecutiva, 2012); asimismo, su compromiso impactará positivamente a la organización, debido a que si un empleado se encuentra comprometido habrá más productividad, satisfacción del consumidor, mayor autonomía, salud emocional, seguridad laboral, menor rotación del personal, felicidad en el colaborador, y mayores beneficios económicos para la organización (Opere, 2017).

Sin embargo, alcanzar los mejores resultados laborales no solo dependerá del compromiso del colaborador, Chiang (2010) citado por Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) sostiene que “es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio...” (p. 96). Por lo tanto, se considera en la investigación al clima laboral como el segundo aspecto importante de estudio, según Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz y Llorca (2005) citado por Alcántar, Maldonado y Arcos (2013), el clima laboral “es la clave para el éxito de una organización porque condiciona las actitudes y comportamiento de su personal” (p. 2); además, influye en el comportamiento del colaborador, para una mejor satisfacción laboral, compromiso, productividad, eficiencia y desempeño (Bordas, 2016).

Teniendo como antecedentes los aspectos teóricos del tema, centrémonos ahora a conocer la realidad actual de Sodimac, la cual es considerada dentro del sector *retail* como una organización orientada al mejoramiento del hogar; actualmente cuenta con 26 tiendas a nivel nacional; asimismo, uno de sus principales intereses es que sus asesores crezcan personal y profesionalmente (Sodimac, 2019). En el año 2019, según el estudio de *Great Place To Work*, consideraron a Sodimac como parte de los 60 mejores lugares para trabajar (Great Place To Work, 2019), siendo reconocida con “una sólida cultura organizacional basada en la confianza

y por ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo en el que prima la credibilidad, el respeto, la equidad, la inclusión y la integridad” (Great Place To Work, 2019, p. 7); además, para su calificación se valoraron indicadores como: (a) aceptación general, (b) confianza, (c) ambiente saludable, (d) *Gestalt*, (e) *engagement*, (f) ética, (g) retención del talento, (h) innovación, y (i) equidad de remuneración (Great Place To Work, 2019). Es así como Sodimac, les da un mayor énfasis a algunos de sus pilares principales, como el compromiso o *engagement* y el clima laboral de sus colaboradores con la finalidad de alcanzar la consecución de sus resultados y mejorar su gestión para seguir siendo parte de los mejores lugares para trabajar (Reporte de Sostenibilidad, 2013).

Con relación al clima laboral, se puede evidenciar que, en el año 2015, según la encuesta tomada por *Great Place to Work Institute Peru*, se alcanzó un Índice de Satisfacción [*Trust Index*] de un 75%, seis puntos más en comparación al año anterior, y un 79% en relación con la aceptación general de la empresa, debido a que se analiza el factor GPTW que corresponde a la pregunta si es una buena empresa para trabajar (Reporte de Sostenibilidad, 2015). En el año 2017, el porcentaje se incrementa a un 87% (Reporte de Sostenibilidad, 2017) y para el 2018 solo crece en un punto, es decir su índice de GPTW es de 88% (Reporte de Sostenibilidad, 2018). Bajo estos indicadores Sodimac es considerada hace más de 10 años como una de las mejores empresas para trabajar, dando la confianza necesaria a sus asesores y asesoras (Reporte de Sostenibilidad, 2018). Los asesores (as) cumplen un rol importante para promover un ambiente laboral positivo, son considerados líderes y tienen el objetivo de velar por la buena gestión de su capital humano (Reporte de Sostenibilidad, 2017), según Robert Levering citado en Great Place To Work (2019) señala que "el tener un excelente ambiente de trabajo ya no es opcional, sino esencial. La urgencia radica en que los líderes deben tomar acción antes de que lo haga su competencia o su mejor talento renuncie". (p. 49)

Por lo tanto, con la investigación se buscó ofrecer al líder de la organización, información valiosa sobre la relación entre compromiso organizacional y clima laboral, para que le sirva como herramienta para reforzar, agregar valor y potenciar su gestión en la tienda Sodimac Huancayo; además se buscó determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral.

1.3. Formulación del Problema

La formulación del problema según Ezequiel Ander Eg citado por Carrasco (2006) es considerado como “el primer paso del proceso de investigación” (p. 101), y es planteado por medio de una pregunta (Carrasco, 2006).

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar?

1.4. Objetivos de la Investigación

Los objetivos planteados representan a los principales propósitos de la investigación, asimismo, son la guía para que el investigador intente resolver el problema (Carrasco, 2006).

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.
- Determinar la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.
- Determinar la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral una empresa una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica.

Desde un aspecto teórico, se considera a las actitudes como línea de partida para entender el comportamiento del capital humano, existen tres tipos de actitudes en relación con el comportamiento organizacional: (a) satisfacción con el trabajo, (b) participación con el trabajo, y (c) compromiso con el trabajo; esta última implica que el colaborador tenga un grado de pertenencia e identificación con la organización, y busque su estabilidad laboral en ella (Marchant, 2005).

Al ser el Compromiso organizacional un tipo de actitud del comportamiento en el trabajo se verá influenciado positiva o negativamente por diversos factores, según Marchant (2005) señala que “las actitudes tienen una estrecha relación con el clima organizacional o calidad de vida laboral. Estas influyen en la calidad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y tiene implicancia en su comportamiento”. (p. 88)

Por lo tanto, es necesario conocer la relación que se pueda dar entre los factores involucrados en el comportamiento organizacional, para mejorar la gestión y contribuir a próximas investigaciones y al conocimiento científico.

1.5.2. Justificación práctica.

En la investigación se analizó la relación entre el Compromiso organizacional y Clima laboral, ambas consideradas variables, las cuales fueron analizadas bajo dos instrumentos de medición (a) Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith, (b) Escala de Clima Laboral CL – SPC, respectivamente. Se considera el interés por ambas variables debido a que Chiang (2010) sostiene que “es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio [...]” (citado por Peña et al., 2016, p. 96).

Al conocer el comportamiento del capital humano en relación con las dos variables, estas servirán como herramienta para potencializar la gestión en la organización.

1.5.3. Justificación metodológica.

La investigación es sustentada metodológicamente, aplicando en su proceso métodos generales y específicos, como el método científico y el método hipotético deductivo, respectivamente; asimismo se opta por una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental transeccional; y con una muestra representativa de 74 colaboradores.

Capítulo II: Marco Teórico

En el capítulo de marco teórico se tomará en cuenta antecedentes de estudios ya realizados en el ámbito nacional e internacional; así mismo, como parte de las bases teóricas se profundizará la teoría en relación con su origen, definiciones, modelos, herramientas de medición, y otros aspectos de Clima laboral y Compromiso organizacional.

2.1. Antecedentes de Investigación

Los estudios previos que se consideraron como antecedentes para la investigación, fueron tesis nacionales e internacionales; además, de artículos científicos, los cuales ayudaron a ampliar el panorama actual de los estudios en relación con el Clima laboral y Compromiso organizacional.

2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.

Pineda (2017). Clima Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo Perú. La investigación enfoca su problemática considerando que, debido a los cambios que enfrentan actualmente las organizaciones, es necesario que se desarrollen ventajas competitivas que los diferencien en el mercado, para lo cual, es fundamental no solo brindar un servicio o producto de calidad, también es necesario valorar el recurso humano, ya que su desempeño impactara en la productividad de la organización. Para un buen desempeño, las organizaciones deben de considerar fundamentalmente temas como clima laboral y compromiso organizacional, porque estos pueden influir para bien o mal en el rendimiento de los colaboradores; sin embargo, no están siendo considerados en todas las organizaciones. Así mismo es importante retener el talento del recurso humano; debido a que, según estudios realizados, existe bajo compromiso por parte de los colaboradores, buscan cambiar de trabajo constantemente, originando altos índices de rotación. Por lo tanto, la investigación, bajo el aspecto teórico y evidenciando problemas en el hospital de análisis, buscaron determinar la relación que existe entre el clima laboral y

compromiso organizacional de los colaboradores. La metodología que utilizaron considero un diseño no experimental, transversal correlacional; la población y muestra se determinaron por un muestreo probabilístico por conveniencia y lo conformaron un total de 84 trabajadores. Los instrumentos de medición utilizados fueron: (a) Escala de Clima Social en el Trabajo [WES], y (b) Escala de Compromiso Organizacional. Los resultados de la investigación se presentan en función a cada variable y a la correlación entre ambas. En la variable clima laboral, sus niveles de calificación se clasifican en: muy buena, buena, tendencia buena, media, tendencia mala, mala, y muy mala; la variable se encuentra a un nivel medio con un 82.1%, respecto a sus dimensiones las cuales son: (a) relaciones, (b) estabilidad, y (c) autorrealización; todas están a un nivel medio con un 82.1%, 67.9% y 56%, respectivamente. En relación con la variable compromiso organizacional, sus niveles de calificación se clasifican en: bajo, promedio y alto; por lo que los resultados señalan que un 61.9% se encuentran dentro de un nivel promedio, en cuando a sus dimensiones que son: (a) afectivo, (b) continuo, y (c) normativo; tienen un nivel promedio, con un 64.3%, 63.1% y 63.1 %, respectivamente. Al realizar la correlación entre ambas variables, los resultados de la prueba de correlación señalaron que existe una relación nula entre la variable compromiso organizacional y el clima laboral. En lo que respecta a la correlación entre la variable compromiso organizacional y las dimensiones de clima laboral, existe relación nula. En la correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional y las subdimensiones de la dimensión relaciones que son: (a) cohesión, (b) implicación, y (c) apoyo, existe relación nula. En la correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional y las subdimensiones de la dimensión estabilidad que son: (a) claridad, (b) control, (c) innovación, y (d) comodidad, existe relación nula. En la correlación entre las

dimensiones de compromiso organizacional y las subdimensiones de la dimensión autorrealización que son: (a) autonomía, (b) organización, y (c) presión, existe relación nula.

Seminario (2017) en Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo Retail en Lima Metropolitana. Perú afirma que la investigación surge debido a que, en las organizaciones hoy en día existe la preocupación de tener un clima laboral óptimo, ya que esto permite elevar la motivación, satisfacción y mejorar la productividad y rendimiento de los colaboradores; para optimizar estos factores, es necesario tener en cuenta que se necesita el compromiso de los colaboradores, siendo de gran importancia el conocer sus percepciones en relación al clima laboral, si este resultara adecuado y óptimo, se podrá generar un buen compromiso por parte de los colaboradores. Alcanzar dicho compromiso implicará un gran esfuerzo para los directivos, y de lograrse será de gran relevancia, ya que el compromiso es un factor que determinará la permanencia dentro de la organización, ayudará a disminuir la rotación de personal, absentismo y además incrementará el rendimiento. Es así como la investigación le da la importancia necesaria a conocer a fondo el tipo de compromiso de cada colaborador y como estas influyen en el clima laboral, con la finalidad de retener al talento humano.

Como parte de su metodología la investigación se direccionó bajo un diseño de tipo descriptivo – correlacional, su muestreo fue no probabilístico, y estuvo conformado por una población de 200 participantes y una muestra de 111 participantes. Los instrumentos utilizados fueron: (a) Escala de compromiso de Meyer y Allen, tercera versión [1997], y (b) Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, validada por Luis Vicuña Peri en Lima. Los resultados, señalan que (a) existe relación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de la empresa *retail*; (b) existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo; (c) No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo en los vendedores; (d) no existe relación significativa entre

el clima laboral y el compromiso de continuación en los vendedores; (e) el tipo de compromiso que predomina es el de tipo afectivo [36.46], seguido por el normativo [28.83] y por último el de continuidad [17.68]; y por último, (f) en relación al clima laboral, las percepciones de los colaboradores estuvieron orientados hacia una tendencia positiva [47.7%], lo cual refleja condiciones laborales favorables; sin embargo también se apreció condiciones con tendencia negativa [19.8%].

Gutiérrez y Olvera (2010) en la tesis *El Clima Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en una dependencia gubernamental*. México. El problema de la investigación parte desde un aspecto teórico, en el que consideran el estudio del clima organizacional y compromiso organizacional de gran importancia, ya que es un aporte relevante del comportamiento organizacional, además de que estos temas permiten entender a las personas en su ámbito laboral, con el fin de desarrollar herramientas que permitan alcanzar metas bajo el compromiso de los colaboradores. Adicionalmente, el interés de su investigación se dio debido a que conocer sobre el compromiso organizacional, generara beneficios en cuanto al desempeño, satisfacción laboral, rotación de personas, entre otras. Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo determinar la posible relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en una dependencia gubernamental.

Como parte de su metodología la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimenta ex – post – facto, transversal de tipo correlacional; con un tamaño de población de 2000 empleados y un tamaño de muestra de 210 personas. Los instrumentos utilizados fueron: (a) cuestionario sociodemográfico, (b) La Escala de Clima Social en el Trabajo [WES] de Moos, y (c) Cuestionario de Compromiso Personal hacia la Organización de Meyer y Allen (1991).

Los resultados que la investigación presenta se dan en función a la correlación entre las variables compromiso organizacional y clima laboral, así como también, la correlación entre

las dimensiones de dichas variables, y por último la correlación con sus variables clasificatorias: (a) edad, (b) sexo, (c) estado civil, (d) tipo de contrato, (e) puesto, (f) escolaridad, (g) antigüedad en el puesto, y (h) antigüedad en la organización. En la correlación de las tres dimensiones de compromiso organizacional: (a) afectivo, (b) normativo, y (c) continuidad; con los diez factores de Clima laboral (a) implicación, (b) cohesión, (c) apoyo, (d) autonomía, (e) organización, (f) presión, (g) claridad, (h) control, (i) innovación, y (j) confort; solo existe relación entre el compromiso normativo con el factor apoyo y autonomía; por lo tanto, no existe vínculo entre el compromiso organizacional y el clima laboral. En relación con las dimensiones de las variables principales con sus variables clasificatorias, se evidenció que la dimensión de compromiso de continuidad guarda correlación positiva con escolaridad, pero correlación negativa con edad. En la variable clima laboral, se evidenciaron relación positiva entre antigüedad en el puesto con involucramiento, cohesión, apoyo del supervisor, autonomía, presión, claridad, confort; y antigüedad en la organización con cohesión, apoyo del supervisor, claridad, y confort; además relación entre control con edad y escolaridad. Existen relaciones negativas entre la escolaridad y factor innovación, así mismo también relaciones negativas entre antigüedad en el puesto y antigüedad en la organización con el factor apoyo del supervisor.

2.1.2. Artículos científicos.

Domínguez, Ramírez y García (2013). El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional. La investigación parte de un análisis teórico, en el que consideran que, debido a los cambios tecnológicos, sociales, y económicos del entorno empresarial; la gestión de las personas se ha complicado ya que sus resultados se han visto influenciados por dichos cambios. Lograr que una empresa sea competitiva en el mercado implicará considerar a las personas como uno de los ejes principales dentro de la organización, de esta forma se buscará el logro de los objetivos, bajo un desempeño eficaz y eficiente por parte del

colaborador, para lo cual es necesario que exista un grado de satisfacción y compromiso en ellos, además de un ambiente agradable para su desempeño; de esta forma se evita algunos problemas importantes, como la rotación y ausentismo del personal. La investigación analizada, consideró tales antecedentes teóricos para realizar su investigación, adicionalmente evidenció un complejo manejo en las instituciones de educación superior, en el que se reflejan la burocracia, rigidez, falta de profesionalismo, problemas financieros, entre otros. Por lo tanto, en la institución de educación superior se consideró relevante gestionar sus recursos humanos, y mantenerlas en el tiempo, para lo cual se plantean como objetivo estudiar el compromiso organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos.

Como parte de su metodología, el estudio fue de corte transversal, con un enfoque de tipo cuantitativo y de alcance correlacional, su unidad de análisis fueron las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta, y se aplicaron dos herramientas de medición, tanto para clima laboral y compromiso organizacional. La primera la conformaron cuatro dimensiones (a) estructura, (b) comunicación, (c) motivación, y (d) liderazgo; y para la variable Compromiso Organizacional se consideraron tres dimensiones: (a) afectivo, (b) normativo, y (c) calculado.

Los resultados en relación con el clima laboral señalan que la dimensión estructura es favorable, la dimensión liderazgo o estilo de dirección es altamente adecuado, ambas son las más valoradas; así también, las dimensiones comunicación y motivación son adecuadas; la causa de estos resultados se da debido a que los colaboradores perciben apoyo y estímulo por parte de sus superiores, trabajan en equipo y pueden tener autonomía y auto organización. En relación con el compromiso organizacional, la dimensión normativo y calculado tienen un compromiso medio, y la dimensión afectiva un compromiso medio alto; por lo que es evidente el mediano compromiso de los colaboradores a causa de insatisfacciones en sus labores.

En relación con las correlaciones de clima laboral y compromiso organizacional, se dan correlaciones significativas entre sus dimensiones, la relación más alta se da entre motivación

y afectivo con un 0.789, seguido de estructura y afectivo con 0.649, comunicación y afectivo con 0.582, motivación y normativo con 0.448, estructura y normativo con 0.335, y por último entre comunicación y normativo con 0.319; en el resto de las correlaciones no se da relación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso Organizacional.

El Compromiso organizacional ha sido estudiado por diversos autores desde inicio de los años de 1960, es considerado como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (Robbins y Judge, 2009, p. 79).

Es abordada por diversos enfoques o dimensiones, las más destacadas son las estudiadas por O'Reilly y Chatman (1986) y Meyer y Allen (1991), esta última considera tres dimensiones de gran relevancia, las cuales son: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso de continuidad, y (c) compromiso normativo (Alcántar et al., 2013).

Además, se caracteriza por factores fundamentales como: (a) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de una organización, (b) una disposición o motivación a realizar un esfuerzo considerable con la organización, y (c) un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización (Porter, Steers y Mowday, 1982, citado por Soberanes y De La Fuente, 2009).

2.2.1.1. Definición según autores.

El Compromiso organizacional es estudiado por diversos autores, las definiciones más relevantes son las siguientes:

Becker (1960) citado por Gutiérrez y Olvera (2010), consideró al compromiso organizacional como una “relación establecida entre el individuo con su entidad, fruto de pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 12).

Lodahl y Kejner (1965), lo define como el “grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo” (citado por Gutiérrez y Olvera, 2010, p. 12).

Porter y Lawler (1965), consideran al compromiso como “el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.” (citado por Peña et al., 2016, p. 97).

O'Reilly y Chatman (1986), lo considera como un “vinculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que reflejará el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización” (citado por Gutiérrez y Olvera, 2010, p. 12).

Meyer y Allen (1991), lo definen como “un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización.” (citado por Peña et al., 2016, p. 97).

Álvarez (2008) citado por Vilca (2017) considera que “el compromiso organizacional es uno de los conceptos más utilizados en la investigación organizacional por su evidente vinculación empírica con un mayor rendimiento laboral, un menor absentismo, una menor rotación de personal y una mayor participación e implicación laboral.” (p. 85)

2.2.1.2. Modelos del Compromiso Organizacional.

El estudio del Compromiso organizacional ha sido abordado por diversos autores los cuales plantean los modelos en función a componentes afectivos, cognitivos y comportamentales; así mismo, estos modelos se clasifican en función a sus factores, se han dado: (a) modelo de un factor, (b) modelo de dos factores, (c) modelo de tres factores, y (d) modelo de cuatro factores (Calderón, 2016).

2.2.1.2.1. Modelo de Steers (1977)

El autor considera en este modelo al clima organizacional como una de las mayores influencias para el compromiso personal del colaborador. Como parte de este modelo, sus

antecedentes se clasifican en: (a) características personales, (b) característica de trabajo, y (c) experiencia laboral; y sus consecuencias se relacionan con: (a) deseo, (b) rotación, (c) asistencia, y (d) desempeño en el trabajo (Gutiérrez y Olvera, 2010).

2.2.1.2.2. *Modelo de O'Reilly y Chatman (1986)*

En este modelo los autores sostienen que el compromiso manifiesta un vínculo psicológico entre colaborador y organización, este vínculo difiere en función a la: (a) conformidad, (b) identificación, e (c) interiorización. Han surgido problemas en este modelo debido a la dificultad de distinguir entre identificación e interiorización, por lo que, en investigaciones más recientes, estas han sido combinadas y denominadas compromiso normativo (Gallardo, 2008).

2.2.1.2.3. *Modelo de Mathieu y Zajac (1990)*

Los autores para su modelo dividieron el compromiso en dos componentes: (a) actitudinal, y (b) conductual. El compromiso actitudinal hace referencia a “la intensidad relativa de identificación e involucramiento de un individuo con una organización particular” (Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003, p. 18); y el compromiso calculador, hace referencia a “la unión instrumental, al producto de las inversiones hechas por el empleado, sean estas conscientes o no” (Gutiérrez & Olvera, 2010, p. 19).

2.2.1.2.4. *Modelo de Meyer y Allen (1991)*

Los autores desarrollan este modelo partiendo de que el compromiso organizativo parte de un estado psicológico que se caracteriza por una relación o vínculo entre colaborador y organización, y que de esta relación dependerá su permanencia en la organización (Gallardo, 2008). Su modelo es parte de los modelos tridimensional, es el más estudiado y aplicado en las investigaciones, consideran tres dimensiones: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso normativo, y (c) compromiso continuo (Montoya, 2014).

2.2.1.2.5. Modelo de Compromiso Organizacional de cuatro componentes

Este modelo fue propuesto por Meyer, Allen y Gellatly (2000), y consideran diversos tipos de compromiso, como: (a) compromiso con la tarea, (b) compromiso con el grupo de trabajo, (c) compromiso con la organizacional, (d) compromiso con los objetivos y metas institucionales, y (e) compromiso con la organización. En este modelo, la intensidad del compromiso dependerá de cada persona con su entorno (Gutiérrez y Olvera, 2010).

2.2.1.3. El Compromiso Organizacional según Meyer y Allen.

El estudio del Compromiso organizacional desde la perspectiva de Meyer y Allen ha sido uno de los más utilizados en las investigaciones hasta la actualidad; estos autores definen al compromiso como “un estado psicológico que caracterizaba la relación entre el empleado y la organización y que influía en la decisión de continuar o no en la organización” (Gallardo, 2008, p. 4).

Inician bajo un modelo bidimensional, considerando al: (a) compromiso afectivo, y (b) compromiso de continuidad. En el compromiso afectivo se consideraron la unión emocional y el deseo de ser parte de la organización; el segundo compromiso de continuidad, se originó basado en los aportes de Becker (1960), y se asocia a los costes que genera abandonar la organización para el empleado; así mismo, se considera el aporte de McGee y Ford (1987) en el que plantean dos dimensiones dentro del compromiso de continuidad, la primera (a) alto sacrificio, implica el coste personal de salir de la organización y perder el tiempo invertido en ella, y la segunda (b) bajas alternativas, en la que se analiza las oportunidades laborales (Gallardo, 2008).

Ya para 1990, los autores incorporan la tercera dimensión, denominada compromiso normativo, en la que el empleado tiene el sentimiento de obligación moral o deber de permanecer en la organización (Gallardo, 2008).

Robbins y Judge (2009), precisan definiciones en relación con cada dimensión, consideran que el compromiso afectivo implica una “carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores” (p. 79), el compromiso para continuar implica un “valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla” (p. 80); por último, el compromiso normativo implica una “obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas” (p. 80).

2.2.1.4. Instrumentos de medición.

Con el interés de medir el Compromiso organizacional, han surgido diversas herramientas para su medición, la primera fue desarrollada por Porter, Steers, Mowday y Boulian en 1974, la herramienta fue denominada *Organizational Commitment Questionnaire* [OCQ] (Gutiérrez y Olvera, 2010), se rescata de esta herramienta su fácil uso para ser utilizada en diversas organizaciones y sus óptimas propiedades psicométricas (Gallardo, 2008).

Posteriormente, bajo enfoques tridimensionales surge el instrumento desarrollado por Cook and Wall en 1980, la cual permite medir tres factores: (a) identificación con la organización, (b) participación en la organización, y (c) lealtad hacia la organización; bajo 9 reactivos (Fields, 2002 citado por Gutiérrez y Olvera, 2010). Ya para 1986, surge el instrumento denominado Apego Psicológico, estudiado por O'Really y Chatman, en el que se describen tres dimensiones: (a) conformidad, (b) identificación, e (c) interiorización, bajo 12 reactivos (Gutiérrez y Olvera, 2010).

Y como parte de una herramienta adicional bajo el enfoque tridimensional surge la herramienta de Meyer y Allen en 1991, denominado Cuestionario de Compromiso Personal hacia la organización (Gutiérrez y Olvera, 2010), o también denominado Cuestionario de Compromiso Organizacional (Montoya, 2014), esta herramienta ha sido la que mayor soporte ha tenido y la más usada. Como parte de sus dimensiones de estudio considera a: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso continuo, y (c) compromiso normativo; estas tres

dimensiones han pasado por modificaciones, en primer lugar Meyer y Allen en 1984 solo introducen las dos primeras dimensiones, ya para 1990 se introducen la dimensión de compromiso normativo; así también las modificaciones se han dado en su estructura, se inicia con 24 ítems, disminuyen a 21 ítems y en la actualidad solo cuenta con 18 ítems para su medición (Montoya, 2014).

2.2.2. Clima Laboral.

El clima organizacional fue estudiado por primera vez por Gellerman en 1960 (Brunet, 1987 citado por Gutiérrez y Olvera, 2010), fue él quien introdujo este término en la psicología organizacional. Se estudió bajo dos escuelas: (a) Funcionalismo, y (b) Gestalt (Gutiérrez y Olvera, 2010); el primero considera las diferencias individuales, como aspecto principal para la adaptación de la persona en su medio de trabajo (Gutiérrez y Olvera, 2010), y el segundo se sostiene que “el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción” (Soberanes, De la Fuente, 2009, p. 122).

2.2.2.1. Definición según autores.

La definición de Clima laboral u organizacional ha sido analizada por diversos autores: Forehand y Von Gilmer (1964), lo definen “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (citado por Edel y García, 2007, p. 32).

Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) citado por Salazar y Serpa (2017), señalan que “el clima laboral se da en función a las ideas de las personas y que buscan proyectar a una colectividad circundante” (p. 378).

Brunet (1987) citado por Gutiérrez y Olvera (2010), lo consideran como un “conjunto de características de una organización, al igual que las particularidades que constituyen a una persona, que pueden influir en su trabajo” (p. 34).

Goncalvez (1997) citado por Soberanes y De la Fuente (2009), lo define como “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, la satisfacción, y la rotación” (pp. 123-124).

Martin y Colbs (1999) citado por Ramírez y Domínguez (2012), lo definen como un “concepto metafórico derivado de la metodología, que adquiere relevancia en el ámbito social cuando las empresas comienzan a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo satisfactorio para conseguir una mayor producción en términos cuantitativos y cualitativos” (p. 24).

Chiavenato (2000), entiende al clima laboral como “las características del espacio de trabajo que son vivenciadas en el día a días por los integrantes de una empresa” (citado por Salazar y Serpa, 2017, p. 378); además Chiavenato (2000) citado por Torres, Lamenta y Hamidian (2018), considera que:

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación, al tener una motivación elevada el clima organizacional tiende a ser más alto proporcionando de este modo satisfacción y mayor participación entre las personas. De forma inversa, un clima bajo proporciona estados de desinterés entre el personal, apatía, insatisfacción y hasta depresión en algunos casos [...] (pp. 161-162)

Bordas (2016), señala que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde

un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas [...] (p. 71).

2.2.2.2. *Enfoques del Clima Laboral.*

En su investigación Ucros y Gamboa (2010) sostienen que el clima organizacional surge de factores individuales y colectivos, los cuales permiten que el individuo pueda percibir a la organización de forma subjetiva y objetiva; los tres tipos de factores planteados fueron: (a) factores psicológicos individuales, (b) factores grupales, y (c) factores organizacionales; los factores que conforman cada uno de estos tipos fueron planteados por diversos autores, que llevan estudiando el tema desde 1967 al 2007.

2.2.2.2.1. *Enfoque de factores psicológicos individuales*

El enfoque de factores psicológicos considera que el clima organizacional se determina por procesos psicológicos, como la necesidad de interacción social, sentimientos de afinidad y pertenencia a la organización. Su significado bajo los aspectos psicológicos se dará en función a la percepción individual y subjetiva de los factores laborales (Ucros y Gamboa, 2010).

Se plantearon como factores principales en este enfoque a: (a) autonomía individual, (b) grado de satisfacción, (c) motivación, (d) sentido de pertenencia, (e) compromiso y lealtad con objetivos organizacionales, (f) asistencia y puntualidad, (g) responsabilidad en el desempeño laboral, y (h) disposición al cambio (Ucros y Gamboa, 2010).

2.2.2.2.2. *Enfoque de factores grupales*

Bajo el enfoque de factores grupales Toro (2005) citado por Ucros y Gamboa (2010), sostienen la definición de clima como “la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, en el que los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes [...]” (p. 184).

Los factores principales para este enfoque son: (a) cooperación, (b) confianza en el jefe, (c) trabajo en equipo, (d) lealtad hacia el grupo de trabajo, (e) apoyo/ confianza en el grupo, (f) liderazgo, y (g) valores colectivos (Ucros y Gamboa, 2010).

2.2.2.2.3. Enfoque de factores organizacionales

Para Ucros y Gamboa (2010), consideran que el clima según los factores organizacionales es “el conjunto de percepciones que el personal se forma acerca de las realidades del trabajo y la organización, relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.” (p. 185)

Los factores principales en este enfoque son: (a) orientación a resultados y estándares de rendimiento, (b) ejercicio del control, (c) estructura organizacional [centralización y especialización], (d) comunicación y difusión de políticas (Ucros y Gamboa, 2010).

2.2.2.3. Instrumentos de medición.

Se han creado diversos instrumentos para la medición de clima laboral, según Gan y Berbel (2007) señalan algunos cuestionarios más conocidos para medir el clima laboral, estos son: (a) CLA [Clima laboral], (b) *Work Environment Scale* [WES], (c) *Organizational Climate Questionnaire*, (d) Cuestionario de clima organizacional.

El cuestionario CLA fue propuesto por S. Corral y J. Pereña, en su aplicación se consideraron ocho variables: organización, implicación, innovación, información, autorrealización, condiciones, relaciones, y dirección. El segundo cuestionario *Work Environment Scale* [WES] fue propuesto por Moos en 1984/1989, estuvo compuesto por 90 ítems y permitió evaluar las siguientes dimensiones: implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación, comodidad; las tres primeras dimensiones originan el factor de relaciones interpersonales, las tres siguientes el factor de autorrealización y los tres últimas, el factor de estabilidad/cambio. El tercer cuestionario *Organizational Climate Questionnaire* es llevado al español como Cuestionario de Clima y Cultura

Organizacional FOCUS – 93, considera las dimensiones: flexibilidad, control, orientación interna y orientación externa. Por último, el cuarto cuestionario denominado Cuestionario de Clima organizacional, es considerado como un instrumento multidimensional, lo propuso Adrián Furnham, y estuvo compuesto por 108 ítems y 14 factores (Gan y Berbel, 2007).

Adicionalmente, Salazar y Serpa (2017) citan a Brunet 1987, ya que este autor consideró que el instrumento óptimo para la medición de clima laboral es el estudio documento, señalando así los siguientes instrumentos: (a) Test de Clima Organizacional [TECLA], propuesto por John Sudarsky, (b) Evaluación del clima organizacional [EDCO], y (c) La escala de Clima Laboral CL – SPC, propuesta por Sonia Palma Carrillo (Salazar y Serpa, 2017).

La escala de Clima Laboral CL – SPC, es una de las herramientas más utilizadas en la actualidad, el instrumento fue diseñado con la técnica de Likert en el 2004, por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, quien considero cinco dimensiones con 10 ítems cada una. Las dimensiones son: (a) autorrealización, (b) involucramiento, (c) supervisión, (d) comunicación, y (e) condiciones laborales. Según Palma (2004) citado por Amorós (2013) la autorrealización es “la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.” (p. 3); el involucramiento laboral, es “la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.” (p. 3); la supervisión, “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.” (p. 3); la comunicación es “la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de esta.” (p. 3); por último, las condiciones laborales, es “el reconocimiento de que la institución provee los elementos

materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.” (p. 3).

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional según Meyer y Allen es “un estado psicológico que caracterizaba la relación entre el empleado y la organización y que influía en la decisión de continuar o no en la organización” (citado por Gallardo, 2008, p. 4).

- **Clima laboral**

El clima laboral según Sonia Palma (2004) citado por Amorós (2013) consiste en la: percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (pp. 2-3)

Capítulo III: Hipótesis y Variables

El tercer capítulo de la investigación presenta la hipótesis general e hipótesis específicas, las variables de estudio y su operacionalización.

3.1. Hipótesis

Las hipótesis de la investigación fueron formuladas considerando que es “una suposición que debe ser probada mediante la aplicación del método científico, y que las afirmaciones conjeturales están referidas a la relación entre variables” (Carrasco, 2006, p. 107); las hipótesis planteadas son de tipo correlacional pero no implican una relación de causa-efecto.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.
- Existe relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.
- Existe relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Variable independiente y dependiente.

Las variables en una investigación son consideradas como “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hecho, procesos y fenómenos sociales o naturales” (Carrasco, 2006, p. 219).

En la investigación se consideran como variables independiente y dependiente a:

Vi= Clima laboral

Vd = Compromiso organizacional

3.3. Operacionalización de las Variables

Para la operacionalización de las variables en la investigación se consideró que este es “un proceso que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación [...]” (Carrasco, 2006, p. 226); así mismo, es necesario criterios metodológicos para la descomposición de las variables, estos criterios van en función a sus componentes o elementos, roles o funciones, y cualidades o características (Carrasco, 2006).

En el Apéndice B, se muestra la matriz de operacionalización desarrollada para la investigación.

Capítulo IV: Metodología

En el capítulo cuatro se presenta la parte metodológica de la investigación, considerándose los métodos, enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación; asimismo, se determinó la población, muestra, y las herramientas de la investigación; por último, se describe el análisis del procesamiento de los datos.

4.1. Métodos de Investigación

4.1.1. Métodos generales.

El método general que se utilizó en la investigación es el método científico, según Arias (2012), este método es considerado como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimiento que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p. 19).

Adicionalmente, Bernardo, Carbajal y Contreras (2019), resaltan que para que un método sea llamado científico este debe de “basarse en lo empírico y en la medición, sujeto a principios de las pruebas de razonamiento” (p. 58).

4.1.2. Métodos específicos.

Como método específico se utilizó en la investigación el método hipotético deductivo, el cual es un “procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus consecuencias” (Tamayo, 2003, p. 150).

Así mismo, Sánchez (2019) consideran que para la generación de hipótesis:

se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis por falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió ... sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico [...] (p. 108).

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque aplicado en la investigación es el enfoque cuantitativo, según Sánchez (2019), es denominado de esta forma porque:

trata con fenómenos que se pueden medir [...] a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo (pp. 104-105).

4.2.2. Tipo de la investigación.

El tipo de investigación que se utilizó es la Aplicada, según Murillo (2008) citado por Vargas (2009), es también denominado investigación práctica o empírica; este tipo de investigación “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”. (p. 159)

Para Baena (2017), este tipo de investigación también “puede aportar hechos nuevos [...] si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría.” (p. 18).

4.2.2. Nivel de la investigación.

Se aplicó en la investigación el nivel descriptivo - correlacional. Según Arias (2012), la investigación descriptiva se caracteriza porque es considerado como “un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de

este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (p. 24).

Y la investigación correlacional para Arias (2012), permite:

determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 25)

4.2.3. Diseño de la investigación.

El diseño utilizado en la investigación es de tipo no experimental transeccional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de diseño “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.” (p. 151)

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

La población en una investigación es considera como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2012, p. 81).

En esta investigación el tamaño de la población estuvo conformada por 92 colaboradores de la organización de estudio.

4.3.2. Muestra.

La muestra de la investigación, parte de la población delimitada y es considerada como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, p. 83).

a) Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Sodimac la cual pertenece al sector *retail* de mejoramiento del hogar.

b) Tamaño de muestra

La selección de la muestra fue determinada en función a un procedimiento probabilístico, su cálculo se realizó bajo fórmula finita, siendo el resultado un total de 74 colaboradores.

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$N = 92$ [tamaño del universo]

$p = .5$ [probabilidad de éxito]

$q = .5$ [probabilidad de fracaso]

$e = 5\%$ [error máximo aceptable]

$Z = 1.96$ [nivel de confianza]

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la investigación se utilizó para la recolección de datos la encuesta de tipo cuestionario y la técnica de Escala de Likert (Carrasco, 2006). Para lo cual se aplicó un instrumento de recolección de datos por cada variable, para Compromiso organizacional se adaptó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), está conformado por 18 ítems, y tres dimensiones: (a) continuidad, (b) normativo, y (c) afectivo;

tiene una escala de calificación del 1 al 5 en el que cada uno de ellos se representa de la siguiente manera: (1) en ninguna ocasión, (2) en muy pocas ocasiones, (3) en ciertas ocasiones, (4) en varias ocasiones, y (5) en toda ocasión; y tiene tres nivel o rangos: (a) alto, (b) medio, (c) bajo. De forma precisa se muestra en la Tabla 1, abreviaturas y número de ítems para cada dimensión.

Como segundo instrumento se aplicó la Escala de Clima Laboral CL – SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo, su diseño fue dado bajo la técnica de Likert y está compuesto por 50 ítems que buscan identificar la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente laboral (Amorós, 2013), el instrumento se clasificó en cinco dimensiones: (a) autorrealización, (b) involucramiento laboral, (c) supervisión, (d) comunicación, y (e) condiciones laborales (Amorós, 2013), la escala Likert se calificó del 1 al 5, cada uno representado de la siguiente manera: nunca = 1, poco = 2, regular = 3, mucho = 4, siempre = 5; por último, su nivel o rango se clasificó en (a) muy favorable, (b) favorable, (c) medio, (d) desfavorable, y (e) muy desfavorable. En la Tabla 2 se muestran las abreviaturas y número de ítems por cada dimensión.

Los instrumentos utilizados en la investigación se muestran en el Apéndice C

Tabla 1

Dimensiones de la variable Compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Abreviatura	Ítems
Compromiso Organizacional		CO	
	Continuidad	D1CO	1-3-4-5-16-17
	Normativo	D2CO	2-7-8-10-11-13
	Afectivo	D3CO	6-9-12-14-15-18

Tabla 2

Dimensiones de la variable Clima laboral

Variable	Dimensiones	Abreviatura	Ítems
Clima		CL	
Laboral	Autorrealización	D1CL	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46
	Involucramiento laboral	D2CL	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47
	Supervisión	D3CL	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48
	Comunicación	D4CL	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49
	Condiciones laborales	D5CL	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50

4.5. Proceso de Recolección de Datos

Los datos para la investigación fueron recolectados utilizando instrumentos que se aplicaron a la unidad de análisis, esto fue realizado en el mes de noviembre del año 2019, y se aplicó bajo un compromiso de confidencialidad por ser una investigación netamente académica.

Una vez obtenido los datos, se procedió a seleccionar y procesar la información en los programas estadísticos como: (a) hoja de cálculo Microsoft Excel, y el (b) programa estadístico informático IBM SPSS; para luego ser analizados de forma descriptiva e inferencial.

4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis

El análisis de datos se dio a partir de la aplicación del instrumento de medición utilizado en la investigación, para lo cual fue necesario verificar su validez y confiabilidad, ya que Neil Salkind citado por Carrasco (2006), menciona que “la confiabilidad y la validez son nuestra primera línea de defensa contra conclusiones espurias e incorrectas. Si el instrumento falla, todo lo demás falla también” (p. 336).

La confiabilidad se verificó bajo la medida de coherencia o consistencia interna de Alfa de Cronbach, según Hernández et al. (2010) “si obtengo 0.25 en la correlación o coeficiente,

esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada, para tomar muy en cuenta.” (p. 302). Los resultados obtenidos de los instrumentos para Compromiso organizacional y Clima laboral se muestran en la Tabla 3 y Tabla 4, siendo posible verificar que los valores de Alfa de Cronbach obtenidos superan a 0.5; por lo tanto, el instrumento es aceptable.

Seguidamente, para medir la objetividad, veracidad y autenticidad se validaron los instrumentos mediante la matriz de correlación, las cuales se muestran en el Apéndice D y Apéndice E

Tabla 3

Confiabilidad de Alfa de Cronbach para Compromiso organizacional

Compromiso Organizacional	Alfa de Cronbach	Número de Elementos
Afectivo	.697	6
Normativo	.713	6
Conductual	.702	6

Tabla 4

Confiabilidad de Alfa de Cronbach para Clima laboral

Clima Laboral	Alfa de Cronbach	Número de Elementos
Autorrealización	.693	10
Involucramiento laboral	.725	10
Supervisión	.716	10
Comunicación	.815	10
Condiciones laborales	.706	10

4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.

Como parte del análisis descriptivo de la información, se consideró en la investigación la distribución de frecuencias para el análisis de los resultados, estas se presentaron en tablas descriptivas, por categorías y con sus respectivas puntuaciones.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

Para el análisis inferencial, se utilizó en la investigación pruebas estadísticas que permitieron comprobar las hipótesis planteadas. La prueba estadística utilizada fue la Chi cuadrada (X^2), la cual permite evaluar la relación entre dos variables y no toma en cuenta relaciones causales (Hernández et al., 2010).

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

En la investigación se plantearon tres hipótesis específicas y una hipótesis general, las cuales son denominadas hipótesis de investigación; para iniciar con el análisis de cada una de ellas; en primer lugar, se plantearon una hipótesis nula para cada hipótesis de investigación, con la finalidad de que al momento de aplicar la prueba estadística se rechace o acepte la hipótesis nula; en segundo lugar se selecciona el tipo de prueba a utilizar, para lo cual se consideró la prueba Chi cuadrado; en tercer lugar se determina el nivel de confiabilidad el cual es de un 95%; seguidamente se halla el valor crítico, para lo cual se consideró que el grado de libertad (gl) es igual a 8, por lo tanto el valor critico es igual a 15.5073.

Teniendo los datos mencionados se precede a aplicar la prueba estadística seleccionada, y en función al valor resultante se realizó una comparación bajo la regla de decisión, en la que si el valor critico es inferior al valor Chi cuadrado se rechaza la hipótesis nula, pero si el valor critico es mayor al valor Chi cuadrado, la hipótesis nula no se rechaza.

La Figura 1 permite visualizar de una forma más clara la regla de decisión para rechazar o aceptar la hipótesis nula.



Figura 1. Regla de decisión para comprobar H_0

Capítulo V: Resultados

El este capítulo se presentarán los resultados obtenidos de la ejecución de las herramientas por cada variable, así también se contrastarán las hipótesis de la investigación, bajo un análisis descriptivo e inferencial que permitieron comprobar su aceptación o rechazo.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo se inicia con la aplicación de las herramientas de medición para cada tipo de variable en análisis, a estas herramientas se verificó su validez y confiabilidad para que posteriormente los datos sean procesados y analizados. Los cuestionarios fueron aplicados en una sola etapa, a los colaboradores de la unidad de análisis.

5.2. Presentación de Resultados

En la Tabla 5 se muestra el perfil de los informantes, de los cuales se pudo obtener referencias de su: (a) género, (b) edad, (c) tipo de trabajo, (d) grado académico, (e) procedencia, y (f) tiempo de permanencia.

Tabla 5

Perfil de los informantes

Ítems		f° Absoluta	f° porcentual
Género	Masculino	39	52.7%
	Femenino	35	47.3%
	Total	74	100.0%
Edad	De 18 a 22 años	17	23.0%
	De 23 a 27 años	31	41.9%
	De 28 a 32 años	16	21.6%
	De 33 a 37 años	6	8.1%
	De 38 a 42 años	2	2.7%
	De 43 a 47 años	1	1.4%
	De 48 a 52 años	1	1.4%
	Total	74	100.0%

Tipo de trabajo	Completo	50	67.6%
	Parcial	24	32.4%
	Total	74	100.0%
Grado académico	Sin formación	17	23.0%
	Técnico	25	33.8%
	Bachiller	12	16.2%
	Magister	20	27.0%
	Total	74	100.0%
Procedencia	De la región	59	79.7%
	Del país	13	17.6%
	Del extranjero	2	2.7%
	Total	74	100.0%
Tiempo de permanencia	Menos de medio año	13	17.6%
	menos de 1 año	15	20.3%
	entre 1 y 2 años	18	24.3%
	entre 2 y 3 años	9	12.2%
	entre 3 y 4 años	17	23.0%
	más de 5 años	2	2.7%
	Total	74	100.0%

De un total de 74 encuestados el 52.7% representan al género masculino y un 47.3% al género femenino; las edades se encuentran dentro de un rango de 18 a 52 años, siendo el más representativo el rango de 23 a 27 años con un porcentaje de 41.9%. En relación con el tipo de trabajo, este se clasificó en: (a) completo y (b) parcial, el más representativo fue el primero con un 67.6%; en cuanto al grado académico de los encuestados, el mayor porcentaje lo representan los de nivel técnico con un 33.8%, seguido por los de grado magister con un 27%. Asimismo, en relación con la procedencia de los encuestados, un 79.7% pertenecen a la región. Por último, el mayor tiempo de permanencia de labores de los encuestados se da entre 1 y dos años con un 24.3%, seguido por los que llevan trabajando entre 3 y 4 años, que presentan el 23% del total.

5.3. Análisis e Interpretación de Resultados

La información es analizada e interpretada utilizando tablas descriptivas las cuales permiten conocer las respuestas recolectadas por medio de frecuencias y porcentajes. Dicho análisis se realizó para la variable Compromiso organizacional y Clima laboral de manera independiente.

5.3.1. Análisis y resultados de Compromiso Organizacional.

La variable Compromiso organizacional está conformada por tres dimensiones: (a) continuidad, (b) normativo, y (c) afectivo; los cuales son medidos bajo el rango de: (a) bajo, (b) medio, (c) alto.

En la Tabla 6 se evidencia que para la dimensión continuidad, el nivel con mayor representatividad es el nivel medio, con una frecuencia de 49 y un porcentaje de 66.2%, para la dimensión normativa el nivel de representatividad es el nivel medio con frecuencia de 41 y un porcentaje de 55.4%; y para la dimensión afectivo el nivel medio es el que también tiene una mayor representatividad con una frecuencia de 44 y un porcentaje de 59.5%.

Adicionalmente, se muestra en el Apéndice F el resultado de los 18 ítems que conforma la variable Compromiso organizacional.

Tabla 6

Datos descriptivos de las dimensiones de Compromiso organizacional

Rango	Dimensiones					
	Continuidad		Normativo		Afectivo	
	f°	%	f°	%	f°	%
Bajo	14	18.9	11	14.9	14	18.9
Medio	49	66.2	41	55.4	44	59.5
Alto	11	14.9	22	29.7	16	21.6
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0

Para un análisis general, se muestra en la Tabla 7 los resultados de la variable Compromiso organizacional, y se evidencia que el nivel medio es el que tiene mayor representatividad con una frecuencia de 58 y un porcentaje de 78.4%; por lo tanto, es posible indicar que el compromiso de los colaboradores hacia la organización es de nivel medio.

La Figura 2 permite representar de una forma más clara los resultados mencionados.

Tabla 7

Variable _Compromiso organizacional

Compromiso Organizacional		
	f°	%
Bajo	5	6.8
Medio	58	78.4
Alto	11	14.9
Total	74	100.0

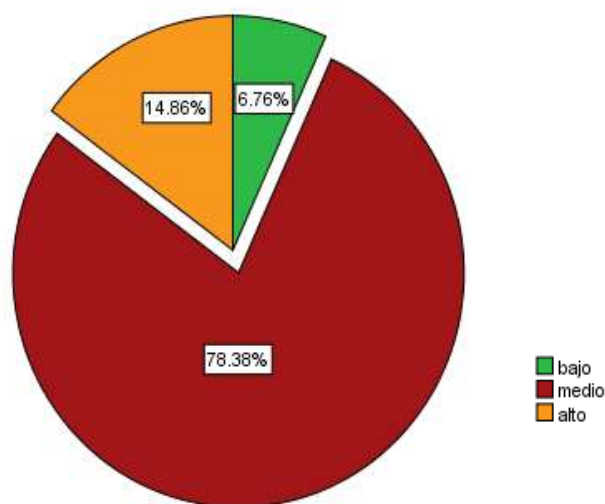


Figura 2. Resultados de la variable Compromiso organizacional

5.3.2. Análisis y resultados de Clima Laboral.

La variable Clima laboral lo conforman 5 dimensiones: (a) autorrealización, (b) involucramiento laboral, (c) supervisión, (d) comunicación, y (e) condiciones laborales; los

cuales son medidos bajo el rango de: (a) muy desfavorable, (b) desfavorable, (c) medio, (d) favorable, y (e) muy favorable.

En la Tabla 8 se evidencia que para la dimensión autorrealización, el nivel dominante es el favorable con una frecuencia de 42 y un porcentaje de 56.8%, seguido por el nivel medio con frecuencia de 28 y un porcentaje de 37.8%; para la dimensión involucramiento laboral que se muestra en la Tabla 9, el nivel destacado es el favorable con una frecuencia de 40 y un porcentaje de 54.1%, seguido por el nivel medio con una frecuencia de 29 y un porcentaje de 39.2%; en la Tabla 10 se muestra los resultados de la dimensión supervisión, destacando el nivel favorable con una frecuencia de 39 y un porcentaje de 52.7%

Tabla 8

Datos descriptivos_ Dimensión 1_Autorrealización

Autorrealización		
	f°	%
Medio	28	37.8
Favorable	42	56.8
muy favorable	4	5.4
Total	74	100.0

Tabla 9

Datos descriptivos_ Dimensión 2 _ Involucramiento Laboral

Involucramiento Laboral		
	f°	%
Medio	29	39.2
favorable	40	54.1
muy favorable	5	6.8
Total	74	100.0

En la dimensión comunicación, los resultados a diferencia de las tres anteriores abordan los niveles desde desfavorable hasta muy favorable, y destaca de forma representativa el nivel

favorable con una frecuencia de 35 y un porcentaje de 47.3%, seguido por el nivel medio con una frecuencia de 23 y un porcentaje de 31.1% (Ver Tabla 11).

Tabla 10

Datos descriptivos_ Dimensión 3 _ Supervisión

Supervisión		
	f°	%
Medio	28	37.8
favorable	39	52.7
muy favorable	7	9.5
Total	74	100.0

Por último, los resultados de la dimensión condiciones laborales se muestran en la Tabla 12, siendo el nivel favorable el más representativo con una frecuencia de 42 y un porcentaje 56.8%, seguido por el nivel medio con una frecuencia de 28 un porcentaje de 37.8%. Por lo tanto, es posible indicar que, para cada una de las dimensiones, el primer nivel de representatividad es el nivel favorable y en segundo lugar el nivel medio.

Tabla 11

Datos descriptivos_ Dimensión 4 _ Comunicación

Comunicación		
	f°	%
Desfavorable	4	5.4
Medio	23	31.1
Favorable	35	47.3
muy favorable	12	16.2
Total	74	100.0

Adicionalmente, se muestra en el Apéndice G el resultado de los 50 ítems que conforma la variable Clima laboral.

Tabla 12

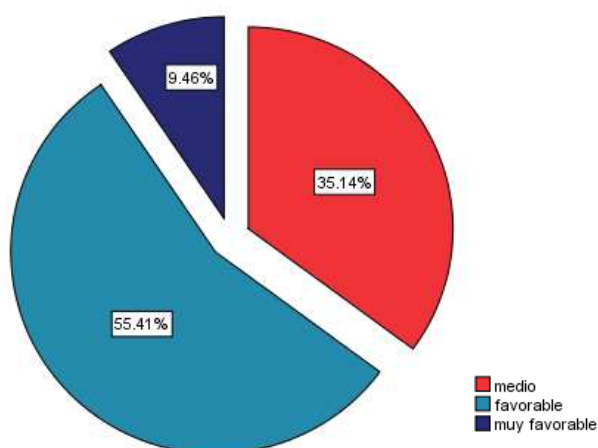
Datos descriptivos_ Dimensión 5 _ Condiciones laborales

Condiciones Laborales		
	f°	%
Medio	28	37.8
favorable	42	56.8
muy favorable	4	5.4
Total	74	100.0

Tabla 13

Variable_ Clima laboral

Clima Laboral		
	f°	%
Medio	26	35.1
Favorable	41	55.4
muy favorable	7	9.5
Total	74	100.0

*Figura 3. Resultados de la variable Clima laboral*

En un análisis general, se muestra en la Tabla 13 los resultados de la variable Clima laboral, y se evidencia que el nivel favorable es el que tiene mayor representatividad con una frecuencia de 41 y un porcentaje de 55.4%, seguido del nivel medio con una frecuencia de 26 y un porcentaje de 35.1%; por lo tanto, es posible indicar el clima laboral es de un nivel

favorable en la organización. La Figura 3 permite representar de una forma más clara los resultados mencionados.

5.4. Contrastación de Resultados

La contratación de resultados fue desarrollada bajo un análisis inferencial, en la que se aplican pruebas estadísticas para comprobar las tres hipótesis específicas y la hipótesis general.

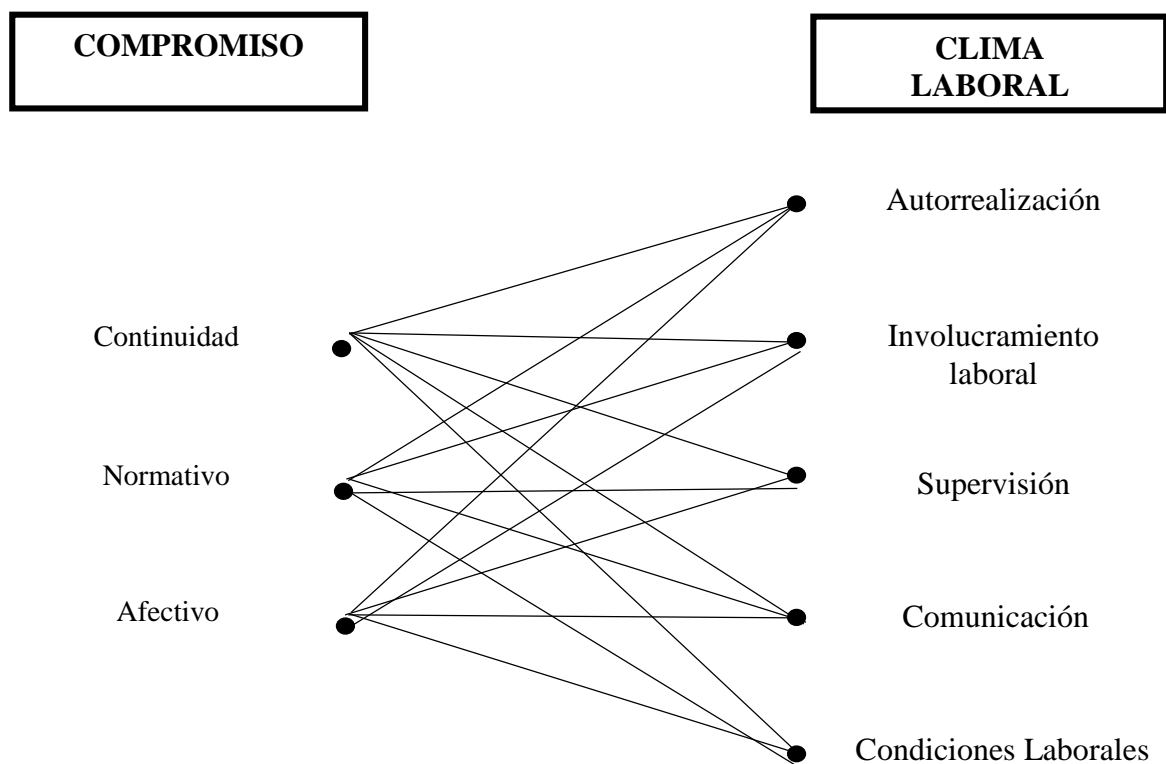


Figura 4. Cruce entre las dimensiones de Compromiso organizacional y Clima laboral

Antes de iniciar con el desarrollo de cada una de las hipótesis, se analizó el cruce entre las tres dimensiones de Compromiso organizacional y las cinco dimensiones de Clima laboral, para lo cual se aplicó la prueba de Chi cuadrada (X^2) y se realizó un total de 15 relaciones. (Ver Figura 4)

Tabla 14

Cruce entre dimensiones de las variables Compromiso organizacional y Clima laboral

Dimensiones de Clima Laboral	Dimensiones de Compromiso Organizacional		
	Continuidad	Normativo	Afectivo
	DICO_3	D2CO_3	D3CO_3
Autorrealización D1CL_5	1.779	3.624	3.573
Involucramiento laboral D2CL_5	2.205	5.224	4.738
Supervisión D3CL_5	5.282	3.172	1.078
Comunicación D4CL_5	4.504	3.206	7.406
Condiciones Laborales D5CL_5	1.779	3.624	3.573

En la Tabla 14 se muestran los resultados de los valores Chi cuadrado de las relaciones entre cada dimensión, para su análisis se consideró el valor crítico Chi cuadrado de 15.7073; ya que, se trabajó bajo un nivel de significancia del 5% y grado de libertad de 8. Los valores de Chi cuadrado obtenidos de los 15 cruces realizados son menores al valor crítico; por la tanto, es posible señalar que no existe relación entre cada una de las dimensiones.

5.4.1. Análisis de Hipótesis Específicas.

Teniendo en consideración los resultados del análisis del cruce entre las dimensiones de las variables Compromiso organizacional y Clima laboral, se procede a realizar el análisis de las hipótesis específicas, para lo cual a cada una de las hipótesis de la investigación se le atribuye la hipótesis nula correspondiente.

5.4.1.1. Análisis de la dimensión continuidad y Clima Laboral.

H0: No existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

H1: Existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

La primera hipótesis específica busca comprobar la relación entre la dimensión continuidad y la variable clima laboral.

Para lo cual, se analizó en primer lugar el cruce entre dimensión y variable que se muestra en la Tabla 15, siendo el cruce más representativo de 27 y porcentaje de 55.1%, por lo tanto, es posible mencionar que el clima laboral, está siendo percibido de forma favorable por sus colaboradores, sin embargo, su compromiso con la organización en función a la dimensión continuidad es de nivel medio.

Tabla 15

Cruce entre la dimensión continuidad y Clima laboral

Tabla cruzada V_CL_5*D1CO_3						
			D1CO_3			Total
			Bajo	medio	Alto	
V_CL_5	Medio	Recuento	6	17	3	26
		% dentro de D1CO_3	42.9%	34.7%	27.3%	35.1%
	Favorable	Recuento	7	27	7	41
		% dentro de D1CO_3	50.0%	55.1%	63.6%	55.4%
	muy favorable	Recuento	1	5	1	7
		% dentro de D1CO_3	7.1%	10.2%	9.1%	9.5%
Total	Recuento		14	49	11	74
	% dentro de D1CO_3		100%	100%	100%	100%

En la Tabla 16 se muestra el resultado de la relación entre la dimensión continuidad y clima laboral, el valor de Chi cuadrado es de 0.753, para decidir la aceptación o rechazo de la hipótesis nula es preciso realizar la comparación con el valor crítico el cual es de 15.5073, por ser mayor que el valor obtenido, se rechaza la hipótesis específica; por lo tanto, no existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

La Figura 5 permite representar de una forma más clara la decisión tomada para la comprobación de hipótesis.

Tabla 16

Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Especifica 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.753a	4	.945
Razón de verosimilitud	.756	4	.944
Asociación lineal por lineal	.519	1	.471
N de casos válidos	74		

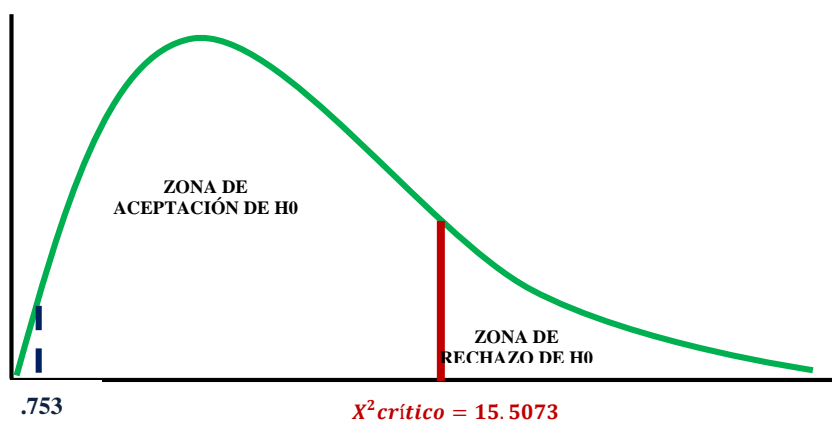


Figura 5. Distribución X^2_{HE1}

5.4.1.2. Análisis de la dimensión normativo y Clima Laboral.

H0: No existe relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

H1: Existe relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

La segunda hipótesis específica busca comprobar la relación entre la dimensión normativo y la variable Clima laboral.

Para lo cual, se analizó en primer lugar el cruce entre dimensión y variable que se muestra en la Tabla 17, siendo el cruce más representativo de 22 y porcentaje de 53.7%, por lo tanto, es posible mencionar que el clima laboral, está siendo percibido de forma favorable por sus colaboradores, pero su compromiso con la organización en función a la dimensión normativo es de nivel medio.

En la Tabla 18 se muestra el resultado de la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral, el valor de Chi cuadrado es de 0.991, para decidir la aceptación o rechazo la hipótesis nula es preciso realizar la comparación con el valor crítico el cual es de 15.5073, por ser mayor que el valor obtenido, se rechaza la hipótesis específica; por lo tanto, no existe relación entre la dimensión normativo y Clima Laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar

La Figura 6 permite representar de una forma más clara la decisión tomada para la comprobación de hipótesis.

Tabla 17

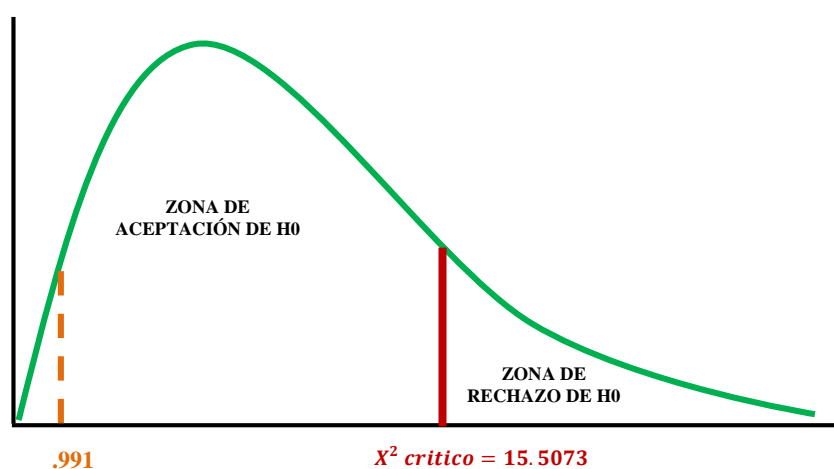
Cruce entre la dimensión normativo y Clima laboral

Tabla cruzada V_CL_5*D2CO_3						
			D2CO_3			Total
			Bajo	medio	Alto	
V_CL_5	Medio	Recuento	4	14	8	26
		% dentro de D2CO_3	36.4%	34.1%	36.4%	35.1%
	Favorable	Recuento	6	22	13	41
		% dentro de D2CO_3	54.5%	53.7%	59.1%	55.4%
	muy favorable	Recuento	1	5	1	7
		% dentro de D2CO_3	9.1%	12.2%	4.5%	9.5%
Total	Recuento	11	41	22	74	
	% dentro de D2CO_3	100 %	100 %	100 %	100 %	

Tabla 18

Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.991a	4	.911
Razón de verosimilitud	1.098	4	.895
Asociación lineal por lineal	.114	1	.735
N de casos válidos	74		

Figura 6. Distribución X^2 _ HE2**5.4.1.3. Análisis de la dimensión afectivo y Clima Laboral.**

H0: No existe relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

H1: Existe relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

La tercera hipótesis específica busca comprobar la relación entre la dimensión afectivo y la variable Clima laboral.

Para lo cual, al igual que en las anteriores hipótesis, se analizó el cruce entre dimensión y variable de la Tabla 19, el cruce más representativo es de 23 y porcentaje de 52.3%, por lo

tanto, es posible mencionar que el clima laboral es percibido de forma favorable por sus colaboradores, pero su compromiso con la organización en función a la dimensión afectiva es de nivel medio.

En la Tabla 20 se muestra el resultado de la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral, el valor de Chi cuadrado es de 2.861, para decidir la aceptación o rechazo la hipótesis nula es preciso realizar la comparación con el valor crítico el cual es de 15.5073, por ser mayor que el valor obtenido, se rechaza la hipótesis específica; por lo tanto, no existe relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

La Figura 7 permite representar de una forma más clara la decisión tomada para la comprobación de hipótesis.

Tabla 19

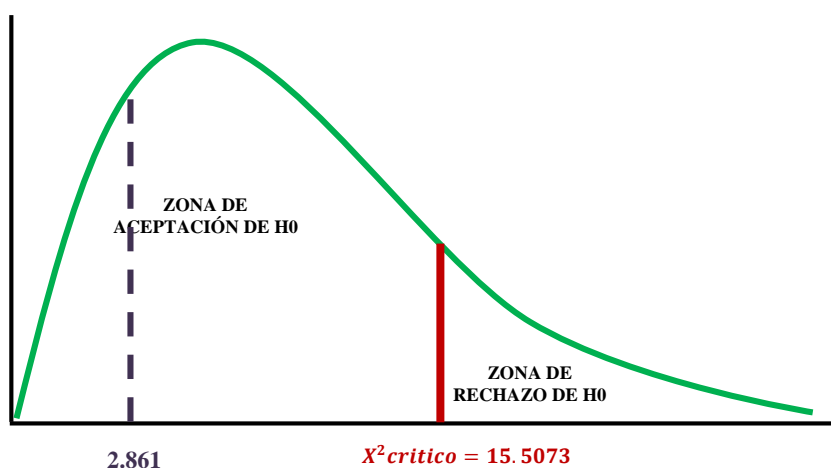
Cruce entre la dimensión afectivo y Clima laboral

Tabla cruzada V_CL_5*D3CO_3						
			D3CO_3			Total
			bajo	Medio	alto	
V_CL_5	Medio	Recuento	6	15	5	26
		% dentro de D3CO_3	42.9%	34.1%	31.3%	35.1%
	Favorable	Recuento	8	23	10	41
		% dentro de D3CO_3	57.1%	52.3%	62.5%	55.4%
	muy favorable	Recuento	0	6	1	7
		% dentro de D3CO_3	0.0%	13.6%	6.3%	9.5%
Total	Recuento	14	44	16	74	
	% dentro de D3CO_3	100 %	100 %	100 %	100 %	

Tabla 20

Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis Específica 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.861a	4	.581
Razón de verosimilitud	4.093	4	.394
Asociación lineal por lineal	.548	1	.459
N de casos válidos	74		

Figura 7. Distribución X^2 _ HE3**5.4.2. Análisis de Hipótesis General.**

H0: No existe relación entre Compromiso Organizacional y Clima Laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

H1: Existe relación entre Compromiso Organizacional y Clima Laboral en una empresa del sector Retail de mejoramiento del hogar.

La hipótesis general busca comprobar la relación entre la variable Compromiso organizacional y la variable Clima laboral.

Se analizó el cruce entre las dos variables de la Tabla 21, el cruce más representativo es de 33 y porcentaje de 56.9%, por lo tanto, es posible mencionar que el clima laboral es percibido

de forma favorable por sus colaboradores, pero su compromiso con la organización es de nivel medio.

Tabla 21

Cruce entre las variables Compromiso organizacional y Clima laboral

Tabla cruzada V_CL_5*V_CO_3						
			V_CO_3			Total
			bajo	medio	alto	
V_CL_5	medio	Recuento	3	19	4	26
		% dentro de V_CO_3	60.0%	32.8%	36.4%	35.1%
	favorable	Recuento	2	33	6	41
		% dentro de V_CO_3	40.0%	56.9%	54.5%	55.4%
	muy favorable	Recuento	0	6	1	7
		% dentro de V_CO_3	0.0%	10.3%	9.1%	9.5%
Total	Recuento	5	58	11	74	
	% dentro de V_CO_3	100%	100%	100%	100%	

Tabla 22

Prueba Chi cuadrado_ Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.739a	4	.784
Razón de verosimilitud	2.081	4	.721
Asociación lineal por lineal	.397	1	.529
N de casos válidos	74		

En la Tabla 22 se muestra el resultado de la relación entre ambas variables, el valor de Chi cuadrado es de 1.739, para decidir la aceptación o rechazo de la hipótesis nula es preciso realizar la comparación con el valor critico el cual es de 15.5073, por ser mayor que el valor obtenido, se rechaza la hipótesis general, por lo tanto, no existe relación entre Compromiso Organizacional y Clima Laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar.

La Figura 8 permite representar de una forma más clara la decisión tomada para la comprobación de hipótesis.

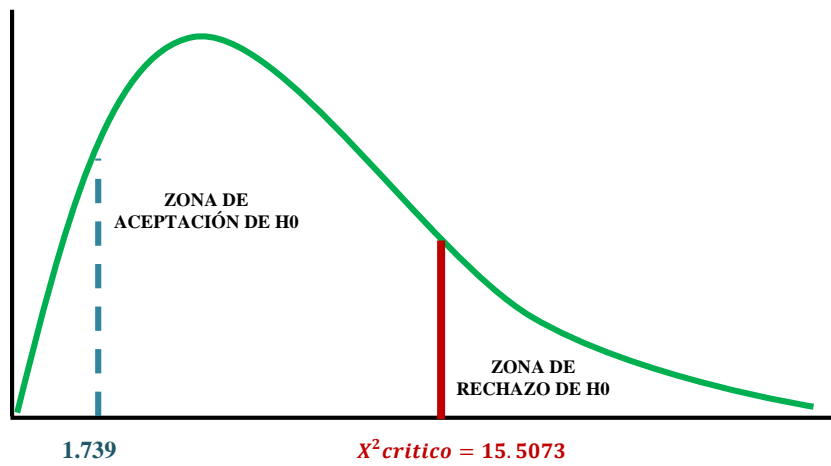


Figura 8. Distribución X2_ Hipótesis General

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de Resultados

El Compromiso organizacional es una de las primeras variables de estudio de la investigación, los resultados demostraron que el compromiso en los colaboradores se encuentra en un nivel medio (78.4%). Asimismo, las dimensiones continuidad, normativo y afectivo se encuentra en ese mismo nivel, con una representatividad de 66.2%, 55.4% y 59.5% respectivamente. Para cada una de las dimensiones se buscó conocer la relación que se puede dar con la variable clima laboral, la cual es considerada como la segunda variable, y se encuentra en un nivel favorable (55.4%) para los colaboradores. Para realizar el análisis de las dos variables ya mencionadas, en la investigación se plantearon tres objetivos; el primer objetivo específico buscó determinar la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, evidenciándose que el clima laboral se encuentra en un nivel favorable, pero la dimensión continuidad en un nivel medio, al ser analizadas de forma inferencial, el valor de Chi cuadrado (0.753) fue menor que el valor crítico (15.5073); por lo tanto, se rechazó la hipótesis específica, demostrando que no existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar. Esta aseveración tiene semejanza con los resultados de la investigación de Seminario (2017) denominado Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo *retail* en Lima Metropolitana; en la que se demuestra que no existe relación entre el clima laboral y la dimensión continuidad; es decir, que pese a que pueda existir un clima adecuado en la organización, el colaborador puede optar por no permanecer en ella, o también puede que el colaborador, opte por mantener su trabajo por necesidad, pese a que no haya un buen clima. Asimismo, la no relación de la dimensión continuidad y la variable clima laboral, se refleja en la investigación de Gutiérrez y Olvera

(2010) denominada El Clima Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en una dependencia gubernamental, en la que se considera que también no existe relación alguna.

De la misma manera el segundo objetivo específico buscó determinar la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, para ello se realizó el análisis inferencial y se evidenció que el valor de Chi cuadrado es de 0.991, al ser este valor menor al valor crítico el cual es 15.5073, se demuestra que no existe relación entre la dimensión normativo y Clima Laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar; sin embargo, se evidencia también que el clima laboral es favorable, pero la dimensión normativo. Sin embargo, en la investigación de Gutiérrez y Olvera (2010) se evidencia que si es posible que se pueda dar una relación significativa entre ambas.

El tercer objetivo buscó determinar la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral una empresa una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, y al igual que los dos objetivos específicos anteriores, este mantiene el mismo comportamiento; no existe relación entre dimensión y variable; ya que, el análisis inferencial lo demuestra, porque el valor Chi cuadrado (2.861) es menor que el valor crítico (15.5073). Sin embargo, en la investigación de Seminario (2017) se demuestra que, si puede existir una relación entre dimensión y variable, pese a que no haya relación entre las otras dos dimensiones de compromiso organizacional.

Por último, el objetivo general buscó determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar; por lo que, en la investigación por medio el análisis inferencial se evidenció que el valor Chi cuadrado (1.739) es inferior al valor crítico (15.5073); por lo tanto, se rechaza la hipótesis general, y se demuestra que no existe relación entre Compromiso Organizacional y Clima Laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar. Esta afirmación puede ser sustentada también con la investigación de Pineda (2017) denominada Clima Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo; en la que

sus resultados obtenidos después de una prueba de correlación, señalaron que existe una relación nula entre la variable compromiso organizacional y el clima laboral; ya que, el compromiso organizacional desde un aspecto conceptual lo consideran como un estado psicológico, que impacta en la decisión del colaborador de continuar o abandonar la organización, y el clima laboral, como una cualidad interna de la organización, a causa de normativas y comportamiento de los que lo conforma, los cuales pueden ser percibidos de diversas formas, lo que hace que cada entidad se diferencie de las otras, en consecuencia no se evidencian una relación entre ellas; además al haberse realizado un análisis en el sector salud, consideraron que el personal laboral, tiene un mayor compromiso con sus labores y con la sociedad, dejando de lado el clima laboral que pueda existir. Adicionalmente, la investigación de Gutiérrez y Olvera (2010) señala también que no existe vínculo entre el compromiso organizacional y el clima laboral, argumentando que el instrumento utilizado permite realizar una medición global que no garantiza precisamente un análisis minucioso; además, consideraron que instrumentos no equivalentes, muestras heterogéneas, y diferentes escenarios; no permiten realizar una comparación directa. Asimismo, en la investigación de Domínguez, Ramírez y García (2013), denominada El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional, sus resultados demostraron no tener relación entre la mayoría de sus dimensiones y en tanto no se da relación entre ambas variables; ya que, si bien un mal clima laboral puede ocasionar un bajo compromiso, reflejado en conductas negativas, apatía, ausentismo, entre otros; esto no es absoluto por existir variables que puedan cambiar dicho panorama. De forma contraria, existen investigaciones que, si pueden afirmar relación de ambas variables, como la de Seminario (2017), quien sostiene que, si existe relación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de la empresa *retail*, porque consideran al compromiso organizacional como una respuesta de tipo emocional frente a una evaluación positiva de la organización.

Conclusiones

1. La variable Compromiso organizacional, está conformada por tres dimensiones, las cuales se encuentran en un nivel medio en los colaboradores; por lo tanto, la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 78.4%.

2. La variable Clima laboral, está conformada por cinco dimensiones; de los cuales, por unanimidad las cinco dimensiones se encuentran en un nivel favorable; por lo tanto, de forma general esta variable es favorable en la organización, y se encuentra representado por un 55.4%.

3. Al determinar la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, se concluye que la dimensión se encuentra en un nivel medio y el clima laboral en un nivel favorable; por lo tanto, no existe relación significativa entre dimensión y variable.

4. Al determinar la relación entre la dimensión normativa y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, se concluye que la dimensión normativa se encuentra en un nivel medio y el clima laboral en un nivel favorable; por lo tanto, no existe relación significativa entre dimensión y variable.

5. Al determinar la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar, se concluye que la dimensión afectivo se encuentra en un nivel medio y el clima laboral en un nivel favorable; por lo tanto, no existe relación significativa entre ambas.

6. De manera general, al determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector *retail* de mejoramiento del hogar; se concluye que la primera variable se encuentra en un nivel medio y la segunda en un nivel favorable; por lo tanto, no existe relación significativa entre ambas variables, es decir que un buen clima laboral, no implica que el compromiso de los colaboradores sea el óptimo.

Recomendaciones

1. Es necesario que la organización adopte medidas para que el clima laboral no solo se mantenga en un nivel favorable y puede crecer, y de esta forma los colaboradores se sientan en un ambiente óptimo, para desarrollar un mejor comportamiento organizacional, y en consecuencia lograr ventajas competitivas para la organización.

2. Se ha evidenciado que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio; por lo tanto, es necesario que se tomen medidas para promover un mejor involucramiento de los colaboradores hacia la organización, ya que un empleado comprometido conllevará a que se alcance una mejor producción, menor rotación de personal, mejores beneficios y una mayor satisfacción.

3. Al no existir una relación significativa entre las variables Compromiso organizacional y Clima laboral, se debe de analizar a fondo cual podría ser el factor que este conllevando a que los empleados no se encuentren involucrados completamente, pese a tener un buen ambiente de trabajo. Para que de esta forma no se vea afectada la imagen de la organización, la cual por muchos años ha sido considerada dentro de los mejores lugares para trabajar.

Referencias

- Alcántar, V., Maldonado, S., & Arcos, J. (2013). Clima Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública. Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/02_06_Clima_Laboral.pdf
- Amorós, E. (2013). Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencias de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. *Revista académica de economía*, 1-15. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/pe/2013/mejora-clima-laboral.html>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación – Introducción a la metodología científica*. 6a ed. Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (2), 13-25. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. México. Grupo Editorial Patria
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima. Universidad de San Martín de Porras.
- Boosting Talent (2019). La importancia del capital humano en la empresa. Recuperado de <https://www.boostingtalent.com/capital-humano-en-la-empresa/>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Calderón, J. (2016). Socialización y Compromiso Organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (3), 239-247. Recuperado de. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>

- Carrasco, S. (2006). *Metodología científica*. 1a ed. Perú: Editorial San Marcos
- Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Edel, R. & García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organiza_cional_I
- Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo, problemáticas y soluciones. *Estableciendo puentes en una economía global*, 1, 1-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>
- Gan, F. & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. España. Editorial UOC
- Great Place To Work (2019). Mejores lugares para trabajar 2019. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2019>
- Gutiérrez, B. & Olvera, S. (2010). *Clima Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en una Dependencia Gubernamental*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México). Recuperado de https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-clima-laboral-y-su-relacion-con-el-compromiso-organizacional-en-una-dependencia-gubernamental-373834?c=pQ8wXB&d=false&q=Clima%20Laboral%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20Compromiso%20Organizacional%20en%20una%20Dependencia%20Gubernamental&i=1&v=0&t=search_0&as=0

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw - Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/lmr/index.htm>
- MBA & Educación Ejecutiva (2012). El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar las metas. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three-Component_Conceptualization
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas [UPC]). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Opere, M. (2017). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, C. (2016). El Compromiso Organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9 (5), 95-105. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147

- Pineda, M. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo*. (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11425>
- Ramírez, A., & Domínguez, L. (2012). El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Escuela Superior de Comercio y Administración*, 109, 21-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>
- Reporte de Sostenibilidad (2013). Reporte de Sostenibilidad 2013. Recuperado de https://www.sodimac.com.pe/static/pdf/Reporte-RSE-came_v2.pdf
- Reporte de Sostenibilidad (2015). Reporte de Sostenibilidad 2015. Recuperado de <https://www.sodimac.cl/static/site/nuestra-empresa/RS-sodimac2015/RS/index.html>
- Reporte de Sostenibilidad (2017). Reporte de Sostenibilidad Sodimac Perú 2017. Recuperado de <https://www.sodimac.com.pe/static/categorias/contenidoEstatico/masdesodimac/responsabilidad-social/pdf/Reporte%202017-SODIMAC-Completo.pdf>
- Reporte de Sostenibilidad (2018). Reporte de Sostenibilidad 2018. Recuperado de <https://www.sodimac.com.pe/static/categorias/contenidoEstatico/masdesodimac/responsabilidad-social/pdf/reporte-2018.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13a ed. México: Pearson Educación
- Salazar, C. & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20 (2), 377-388. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14047>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13

- (1), 102-122. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>
- Seminario, S. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail en Lima Metropolitana*. (Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622010>
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5 (9), 120-127. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Sodimac (2019). Sodimac Perú. Recuperado de <https://www.sodimac.com.pe/sodimac-pe/content/a50056/sodimac-peru>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. 4a ed. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Torres, K., Lamenta, P., & Hamidian, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5 (9), 159-172. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/index.html>
- Ucros, M. & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 1, 179-190. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883013>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), 155-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vilca, L. (2017). Compromiso organizacional y clima laboral en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2 (1), 82-92. Recuperado

de

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/134>

3

Apéndice A

Matriz de Consistencia

Título: Relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar?	Determinar la relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar	Existe relación entre Compromiso organizacional y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	Compromiso organizacional <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuidad ▪ Normativo ▪ Afectivo Clima laboral	Método general: Científico Método específico: Deductivo. Enfoque metodológico: Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cuál es la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar?	Determinar la relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	Existe relación entre la dimensión continuidad y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorrealización ▪ Involucramiento Laboral	Tipo de Investigación: Tipo Aplicado Nivel de Investigación: Descriptivo-correlacional
¿Cuál es la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar?	Determinar la relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	Existe relación entre la dimensión normativo y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación ▪ Condiciones laborales 	Diseño de Investigación: No experimental, transeccional. Población y muestra: La población está conformada por 92 colaboradores.
¿Cuál es la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar?	Determinar la relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral una empresa una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.	Existe relación entre la dimensión afectivo y Clima laboral en una empresa del sector <i>retail</i> de mejoramiento del hogar.		La muestra se compone por 74 colaboradores.

Apéndice B

Matriz de Operacionalización de Variables

Compromiso organizacional	Definición conceptual: es “un estado psicológico que caracterizaba la relación entre el empleado y la organización y que influía en la decisión de continuar o no en la organización”. (Meyer y Allen citado por Gallardo, 2008, p. 4)				
Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Tipo de variable	Medida	Nivel / Rango
Constructo tridimensional conformado por la interacción de un componente de continuidad (calculador), normativo (obligación) y afectivo (deseo).	Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Siento que mi participación es importante y añade una diferencia a la organización Mi vida se vería afectada si decido renunciar. Continúo trabajando aquí porque lo deseo y no porque lo necesito. No tengo otra alternativa laboral, por ello, continúo trabajando aquí. Me cuesta renunciar porque no tengo otra opción laboral. Sería muy duro para mí abandonar esta empresa. 	Nominal	(1) En ninguna ocasión (2) En muy pocas ocasiones (3) En ciertas ocasiones (4) En varias ocasiones (5) En toda ocasión	Alto Medio Bajo
	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> No sería correcto renunciar a pesar de que esta decisión mejoraría mi calidad de vida. Sentiría culpa si decido renunciar. Esta empresa merece mi lealtad. Siento que mi jefe actual no retribuye mi trabajo, por ello, no me siento obligado a permanecer aquí. Aquí hay un sentimiento de “familia” o equipo. Le debo mucho a mi organización. 			Alto Medio Bajo
	Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Sería muy feliz si trabajara aquí por mucho tiempo. Los problemas que afectan a mi organización, también me afectan. Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí. No me siento integrado plenamente con la organización. Siento que no pertenezco a esta organización. No me siento “vinculado emocionalmente” con esta organización. 			Alto Medio Bajo
Clima laboral	Definición conceptual: “Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral...” Sonia Palma (2004) citado por Amorós (2013, p. 2)				
Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de progresar en la institución. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. 	Nominal	(5) Siempre (4) Mucho	

<p>La percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, obtenida en función a la sumatoria de las respuestas marcadas en los ítems pertenecientes a las cinco dimensiones de la prueba:</p> <p>Autorrealización, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento laboral.</p>	Involucramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. • Se valora los altos niveles de desempeño. • Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. • Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. • Los jefes promueven la capacitación que se necesita. • La empresa promueve el desarrollo del personal. • Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. • Se reconocen los logros en el trabajo. • Se siente comprometido con el éxito en la organización. • Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. • Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. • Los trabajadores están comprometidos con la organización. • En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. • Cumplir con las tareas dianas en el trabajo, permite el desarrollo del personal. • Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. • Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. • Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. • La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 	<p>(3) Regular</p> <p>(2) Poco</p> <p>(1) Nunca</p>	<p>Muy Favorable</p> <p>210-250</p> <p>Favorable</p> <p>170-209</p> <p>Medio 130-169</p> <p>Desfavorable</p> <p>90 -129</p> <p>Muy desfavorable</p> <p>50-89</p>
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. • En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. • La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea. • Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. • Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. • Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. • Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. • Los objetivos del trabajo están claramente definidos. • El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. • Existe un trato justo en la institución. 		

- | | |
|-----------------------|--|
| Comunicación | <ul style="list-style-type: none">• Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.• En mi oficina, la información fluye adecuadamente.• En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.• Existen suficientes canales de comunicación.• Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.• En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.• La institución fomenta y promueve la comunicación interna.• El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.• Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.• Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. |
| Condiciones laborales | <ul style="list-style-type: none">• Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.• Los objetivos de trabajo son retadores.• Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades• El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.• Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.• Existe buena administración de los recursos.• La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.• Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.• Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.• La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. |
-

Apéndice C

Instrumentos de Recolección de Datos

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL

Objetivo

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que usted como colaborador tiene en relación con el Compromiso organizacional y Clima laboral del lugar donde se encuentra laborando. La encuesta es anónima y voluntaria, lea con atención cada una de las preguntas y marque la respuesta con el que más se identifique.

Indicaciones

El Cuestionario de Compromiso organizacional, está conformado por 18 ítems, analice cada una de ellas y marque con una (X), según su escala de calificación: (1) en ninguna ocasión, (2) en muy pocas ocasiones, (3) en ciertas ocasiones, (4) en varias ocasiones, y (5) en toda ocasión.

El segundo cuestionario corresponde a Clima laboral, está conformado por 50 ítems, marque con una (X) en base a su escala de calificación: (1) nunca, (2) poco, (3) regular, (4) mucho, (5) siempre.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
1	Siento que mi participación es importante y añade una diferencia a la organización				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
2	No sería correcto renunciar a pesar de que esta decisión mejoraría mi calidad de vida.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
3	Mi vida se vería afectada si decido renunciar.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
4	Continúo trabajando aquí porque lo deseo y no porque lo necesito.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
5	No tengo otra alternativa laboral, por ello, continúo trabajando aquí.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
6	Sería muy feliz si trabajara aquí por mucho tiempo				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
7	Sentiría culpa si decido renunciar.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
8	Esta empresa merece mi lealtad.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
9	Los problemas que afectan a mi organización, también me afectan.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
10	Siento que mi jefe actual no retribuye mi trabajo, por ello, no me siento obligado a permanecer aquí.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión
11	Aquí hay un sentimiento de “familia” o equipo.				
	1	2	3	4	5
	En ninguna ocasión	En muy pocas ocasiones	En ciertas ocasiones	En varias ocasiones	En toda ocasión

12	Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
13	Le debo mucho a mi organización.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
14	No me siento integrado plenamente con la organización.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
15	Siento que no pertenezco a esta organización.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
16	Me cuesta renunciar porque no tengo otra opción laboral.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
17	Sería muy duro para mí abandonar esta empresa.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión
18	No me siento "vinculado emocionalmente" con esta organización.	1 En ninguna ocasión	2 En muy pocas ocasiones	3 En ciertas ocasiones	4 En varias ocasiones	5 En toda ocasión

CLIMA LABORAL

1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre

10	Los objetivos de trabajo son retadores.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
19	Existen suficientes canales de comunicación.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
27	Cumplir con las tareas dianas en el trabajo, permite el desarrollo del personal.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
30	Existe buena administración de los recursos.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
41	Se promueve la generación de ideas creativas 0 innovadoras.				

	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
46	Se reconocen los logros en el trabajo.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
48	Existe un trato justo en la institución.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				
	1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre

Para finalizar la encuesta, marque las siguientes preguntas

Género

Masculino
Femenino

☐
☐

Edad

Tipo de trabajo

Completo
Parcial

☐
☐

Grado académico

Sin formación
Técnico
Bachiller
Magister

☐
☐
☐
☐

Procedencia

De la región
Del país
Del extranjero

☐
☐
☐

Tiempo de permanencia

Menos de medio año
menos de 1 año
entre 1 y 2 años
entre 2 y 3 años

☐
☐
☐
☐

Doctor

entre 3 y 4 años	<input type="text"/>
entre 4 y 5 años	<input type="text"/>
más de 5 años	<input type="text"/>

Apéndice D

Matriz de Correlación: Compromiso Organizacional

Matriz de correlaciones																		
	CO1	CO3	CO4	CO5	CO16	CO17	CO2	CO7	CO8	CO10	CO11	CO13	CO6	CO9	CO12	CO14	CO15	CO18
CO1	1.000	.108	.330	.160	.153	.185	.042	.084	.101	.158	.059	.117	-.079	.084	.134	-.161	-.289	-.088
CO3	.108	1.000	.232	.414	.298	.391	.247	.329	.101	.211	-.041	.189	.093	.050	-.009	.155	.084	.066
CO4	.330	.232	1.000	.124	.220	.209	-.138	.057	.071	-.063	.165	.086	-.044	.222	.117	.007	-.064	.070
CO5	.160	.414	.124	1.000	.551	.329	.291	.204	-.155	.168	-.188	.150	-.116	.033	-.065	.075	.104	.187
CO16	.153	.298	.220	.551	1.000	.391	.024	.045	-.032	.112	-.178	-.110	-.068	.185	.025	.002	.203	.162
CO17	.185	.391	.209	.329	.391	1.000	.049	.299	.235	.162	.065	.102	.273	.287	.218	.274	.285	.126
CO2	.042	.247	-.138	.291	.024	.049	1.000	.331	.244	.265	.180	.316	.081	.045	-.117	.070	-.026	-.033
CO7	.084	.329	.057	.204	.045	.299	.331	1.000	.321	.235	.380	.233	.345	.109	.031	.065	.036	.024
CO8	.101	.101	.071	-.155	-.032	.235	.244	.321	1.000	.316	.562	.228	.277	.394	.323	.116	-.092	-.039
CO10	.158	.211	-.063	.168	.112	.162	.265	.235	.316	1.000	.117	.349	-.073	.073	-.055	.173	.058	.111
CO11	.059	-.041	.165	-.188	-.178	.065	.180	.380	.562	.117	1.000	.348	.402	.323	.308	.008	-.106	-.156
CO13	.117	.189	.086	.150	-.110	.102	.316	.233	.228	.349	.348	1.000	.112	-.030	.047	-.025	-.077	-.115
CO6	-.079	.093	-.044	-.116	-.068	.273	.081	.345	.277	-.073	.402	.112	1.000	.446	.497	.134	.189	.132
CO9	.084	.050	.222	.033	.185	.287	.045	.109	.394	.073	.323	-.030	.446	1.000	.425	.097	.220	.268
CO12	.134	-.009	.117	-.065	.025	.218	-.117	.031	.323	-.055	.308	.047	.497	.425	1.000	.251	.153	.194
CO14	-.161	.155	.007	.075	.002	.274	.070	.065	.116	.173	.008	-.025	.134	.097	.251	1.000	.392	.395
CO15	-.289	.084	-.064	.104	.203	.285	-.026	.036	-.092	.058	-.106	-.077	.189	.220	.153	.392	1.000	.480
CO18	-.088	.066	.070	.187	.162	.126	-.033	.024	-.039	.111	-.156	-.115	.132	.268	.194	.395	.480	1.000
CO1		.180	.002	.086	.097	.057	.361	.238	.195	.089	.307	.160	.252	.239	.128	.085	.006	.228
CO3	.180		.023	.000	.005	.000	.017	.002	.195	.035	.364	.054	.216	.335	.471	.093	.238	.288
CO4	.002	.023		.146	.030	.037	.120	.314	.275	.298	.080	.234	.355	.029	.160	.475	.294	.278
CO5	.086	.000	.146		.000	.002	.006	.041	.093	.076	.054	.100	.163	.391	.290	.262	.188	.055
CO16	.097	.005	.030	.000		.000	.420	.351	.395	.170	.065	.175	.282	.058	.416	.492	.041	.084
CO17	.057	.000	.037	.002	.000		.340	.005	.022	.084	.292	.194	.009	.007	.031	.009	.007	.142
CO2	.361	.017	.120	.006	.420	.340		.002	.018	.011	.062	.003	.245	.351	.161	.275	.412	.391
CO7	.238	.002	.314	.041	.351	.005	.002		.003	.022	.000	.023	.001	.177	.398	.292	.382	.421
CO8	.195	.195	.275	.093	.395	.022	.018	.003		.003	.000	.026	.009	.000	.002	.163	.218	.371
CO10	.089	.035	.298	.076	.170	.084	.011	.022	.003		.161	.001	.269	.268	.319	.071	.311	.173
CO11	.307	.364	.080	.054	.065	.292	.062	.000	.000	.161		.001	.000	.003	.004	.473	.185	.092
CO13	.160	.054	.234	.100	.175	.194	.003	.023	.026	.001	.001		.171	.399	.346	.417	.258	.164
CO6	.252	.216	.355	.163	.282	.009	.245	.001	.009	.269	.000	.171		.000	.000	.127	.054	.130
CO9	.239	.335	.029	.391	.058	.007	.351	.177	.000	.268	.003	.399	.000		.000	.206	.030	.010
CO12	.128	.471	.160	.290	.416	.031	.161	.398	.002	.319	.004	.346	.000	.000		.015	.096	.049
CO14	.085	.093	.475	.262	.492	.009	.275	.292	.163	.071	.473	.417	.127	.206	.015		.000	.000
CO15	.006	.238	.294	.188	.041	.007	.412	.382	.218	.311	.185	.258	.054	.030	.096	.000		.000
CO18	.228	.288	.278	.055	.084	.142	.391	.421	.371	.173	.092	.164	.130	.010	.049	.000	.000	

a. Determinante = .003

Apéndice E

Matriz de Correlación: Clima Laboral

Matriz de Correlaciones

	CL1	CL6	CL11	CL16	CL21	CL26	CL31	CL36	CL41	CL46	CL2	CL7	CL12	CL17	CL22	CL27	CL32	CL37	CL42	CL47	CL3	CL8	CL13	CL18	CL23	CL28	CL33	CL38	CL43	CL48	CL4	CL9	CL14	CL19	CL24	CL29	CL34	CL39	CL44	CL49	CL5	CL10	CL15	CL20	CL25	CL30	CL40	CL35	CL45	CL50				
CL1	1.000	.067	.107	.126	.310	.369	-.004	.217	.153	.055	.115	.239	.340	.162	.993	.369	.051	.065	.107	.117	.070	.217	.971	.126	.107	.369	.074	.055	.160	.310	.243	.927	.133	.348	.236	.143	.261	.090	.110	.404	.107	.369	.217	.067	.070	.329	.126	.169	-.004	.970				
CL6	.067	1.000	.225	.302	.016	-.091	.045	.147	.290	.125	.325	.124	.017	.319	.055	-.091	.107	.122	.225	.982	.125	.147	.076	.302	.225	-.091	.991	.125	.278	.016	.450	.097	.233	.063	.284	.310	.230	.850	.148	-.004	.225	-.091	.147	1.000	.171	.057	.302	.339	.045	.078				
CL11	.107	.225	1.000	.386	.172	.114	-.036	.132	.163	.264	.405	.151	.200	.172	.126	.114	.015	.277	1.000	.272	.019	.132	.116	.386	1.000	.114	.231	.264	.167	.172	.256	.118	.290	.217	.844	.379	.116	.179	.028	.173	1.000	.114	.132	.225	.279	.185	.386	.175	-.036	.119				
CL16	.126	.302	.386	1.000	.252	.306	.040	.210	.205	.258	.975	.216	.261	.216	.129	.306	.094	.258	.386	.317	.094	.210	.130	1.000	.386	.306	.307	.258	.207	.252	.365	.176	.329	.285	.503	.988	.265	.390	.070	.321	.386	.306	.210	.302	.296	.289	1.000	.242	.040	.106				
CL21	.310	.016	.172	.252	1.000	.284	.153	.350	.179	.302	.248	.370	.968	.190	.314	.284	.152	.290	.172	.039	.192	.350	.340	.252	.172	.284	.034	.302	.196	1.000	.156	.342	.236	.960	.297	.274	.358	.140	.179	.273	.172	.284	.350	.016	.257	.974	.252	.129	.153	.351				
CL26	.369	-.091	.114	.306	.284	1.000	.233	.365	.148	.160	.296	.388	.337	.156	.376	1.000	.288	.184	.114	-.047	.286	.365	.349	.306	.114	1.000	-.084	.160	.154	.284	.190	.427	.293	.319	.306	.348	.374	.066	.332	.934	.114	1.000	.365	-.091	.176	.303	.306	.164	.233	.389				
CL31	-.004	.045	-.036	.040	.153	.233	1.000	.117	.252	.272	.055	.097	.179	.245	.018	.233	.947	.299	-.036	.011	.926	.117	.009	.040	-.036	.233	.053	.272	.258	.153	.265	.099	.322	.214	.089	.055	.241	.083	.900	.285	-.036	.233	.117	.045	.290	.169	.040	.269	1.000	.010				
CL36	.217	.147	.132	.210	.350	.365	.117	1.000	.054	.142	.225	.994	.390	.076	.236	.365	.153	.165	.132	.133	.194	1.000	.252	.210	.132	.365	.168	.142	.074	.350	.052	.197	.238	.359	.184	.225	.928	.166	.213	.359	.132	.365	1.000	.147	.129	.343	.210	.039	.117	.260				
CL41	.153	.290	.163	.205	.179	.148	.252	.054	1.000	.263	.217	.035	.199	.992	.147	.148	.277	.273	.163	.284	.248	.054	.200	.205	.163	.148	.284	.263	.992	.179	.829	.254	.280	.169	.218	.217	.103	.272	.289	.206	.163	.148	.054	.290	.224	.141	.205	.969	.252	.144				
CL46	.055	.125	.264	.258	.302	.160	.272	.142	.263	1.000	.274	.136	.246	.272	.077	.160	.314	.993	.264	.127	.326	.142	.068	.258	.264	.160	.149	1.000	.285	.302	.276	.141	.877	.268	.285	.288	.143	.273	.302	.198	.264	.160	.142	.125	.971	.265	.258	.219	.272	.070				
CL2	.115	.325	.405	.975	.248	.296	.055	.225	.217	.274	1.000	.231	.255	.228	.118	.296	.109	.275	.405	.341	.110	.225	.120	.975	.405	.296	.330	.274	.228	.380	.166	.348	.281	.525	.961	.283	.409	.086	.312	.405	.296	.225	.325	.314	.286	.975	.256	.055	.095					
CL7	.239	.124	.151	.216	.370	.388	.097	.994	.035	.136	.231	1.000	.411	.057	.258	.388	.134	.159	.151	.124	.176	.994	.274	.216	.151	.388	.145	.136	.055	.370	.033	.219	.232	.380	.203	.231	.920	.145	.195	.382	.151	.388	.994	.124	.122	.363	.216	.020	.097	.282				
CL12	.340	.017	.200	.261	.968	.337	.179	.390	.199	.246	.255	.411	1.000	.210	.344	.337	.192	.260	.200	.042	.218	.390	.371	.261	.200	.337	.037	.246	.217	.968	.177	.371	.238	.953	.330	.282	.402	.138	.206	.326	.200	.337	.390	.017	.201	.941	.261	.151	.179	.382				
CL17	.162	.319	.172	.216	.190	.156	.245	.076	.992	.272	.228	.057	.210	1.000	.157	.156	.286	.282	.172	.314	.272	.076	.209	.216	.172	.156	.313	.272	.985	.190	.852	.263	.290	.181	.228	.228	.126	.299	.312	.214	.172	.156	.076	.319	.234	.153	.216	.961	.245	.153				
CL22	.993	.055	.126	.129	.314	.376	.018	.236	.147	.077	.118	.258	.344	.157	1.000	.376	.073	.087	.126	.105	.092	.236	.963	.129	.126	.376	.063	.077	.154	.314	.237	.920	.154	.351	.255	.146	.280	.081	.131	.411	.126	.376	.236	.055	.091	.332	.129	.162	.018	.962				
CL27	.369	-.091	.114	.306	.284	1.000	.233	.365	.148	.160	.296	.388	.337	.156	.376	1.000	.288	.184	.114	-.047	.286	.365	.349	.306	.114	1.000	-.084	.160	.154	.284	.190	.427	.293	.319	.306	.348	.374	.066	.332	.934	.114	1.000	.365	-.091	.176	.303	.306	.164	.233	.389				
CL32	.051	.107	.015	.094	.152	.288	.947	.153	.277	.314	.109	.134	.192	.286	.073	.288	1.000	.342	.015	.074	.978	.153	.064	.094	.015	.288	.115	.314	.284	.152	.322	.153	.366	.214	.144	.109	.282	.143	.936	.340	.015	.288	.153	.107	.334	.168	.094	.296	.947	.066				
CL37	.065	.122	.277	.258	.290	.184	.299	.165	.273	.993	.275	.159	.260	.068	.120	.274	.371	.209	.963	.349	.064	.078	.116	.125	.083	.252	1.000	.130	.116	.349	.083	.068	.206	.340	.288	.899	.143	.378	.242	.147	.295	.103	.121	.384	.116	.349	.252	.076	.081	.359	.130	.215	.009	.940
CL42	.107	.225	1.000	.386	.172	.114	-.036	.132	.163	.264	.405	.151	.200	.172	.126	.114	.015	.277	1.000	.272	.019	.132	.116	.386	1.000	.114	.231	.264	.167	.172	.256	.118	.290	.217	.844	.379	.116	.179	.028	.173	1.000	.114	.132	.225	.279	.185	.386	.175	-.036	.119				
CL47	.117	.982	.272	.317	.039	-.047	.011	.133	.284	.127	.341	.124	.042	.314	.105	-.047	.074	.124	.272	1.000	.094	.133	.125	.317	.272	-.047	.973	.127	.271	.039	.447	.146	.235	.088	.333	.326	.217	.833	.117	.041	.272	-.047	.133	.982	.172	.081	.317	.332	.011	.129				
CL3	.070	.125	.019	.094	.192	.286	.926	.194	.248	.326	.110	.176	.218	.272	.092	.286	.978	.354	.019	.094	1.000	.194	.083	.094	.019	.286	.133	.326	.254	.192	.321	.169	.376	.254	.144	.110	.319	.162	.944	.336	.019	.286	.194	.125	.345	.209	.094	.265	.926	.085				
CL8	.217	.147	.132	.210	.350	.365	.117	1.000	.054	.142	.225	.994	.390	.076	.236	.365	.153	.165	.132	.133	.194	1.000	.252	.210	.132	.365	.168	.142	.074	.350	.052	.197	.238	.359	.184	.225	.928	.166	.213	.359	.132	.365	1.000	.147	.129	.343	.210	.039	.117	.260				
CL13	.971	.076	.116	.130	.340	.349	.009	.252	.200	.068	.120	.274	.371	.209	.963	.349	.064	.078	.116	.125	.083	.252	1.000	.130	.116	.349	.083	.068	.206	.340	.288	.899	.143	.378	.242	.147	.295	.103	.121	.384	.116	.349	.252	.076	.081	.359	.130	.215	.009	.940				
CL18	.126	.302	.386	1.000	.252	.306	.040	.210	.205	.258	.975	.216	.261	.216	.129	.306	.094	.258	.386	.317	.094	.210	.130	1.000	.386	.306	.307	.258	.207	.252	.365	.176	.329	.285	.503	.988	.265	.390	.070	.321	.386	.306	.210	.302	.296	.289	1.000	.242	.040	.106				
CL23	.107	.225	1.000	.386	.172	.114	-.036	.132	.163	.264	.405	.151	.200	.172	.126	.114	.015	.277	1.000	.272	.019	.132	.116	.386	1.000	.114	.231	.264	.167	.172	.256	.118	.290	.217	.844	.379	.116	.179	.028	.173	1.000	.114	.132	.225	.279	.185	.386	.175	-.036	.119				
CL28	.369	-.091	.114	.306	.284	1.000	.233	.365	.148	.160	.296	.388	.337	.156	.376	1.000	.288	.184	.114	-.047	.286	.365	.349	.306	.114	1.000	-.084	.160	.154	.284	.190	.427	.293	.319	.306	.348	.374	.066	.332	.934	.114	1.000	.365	-.091	.176	.303	.306	.164	.233	.389				
CL33	.074	.991	.231	.307	.034	-.084	.053	.168	.284	.149	.330	.145	.037	.313	.063	-.084	.115	.147	.231	.973	.133	.168	.083	.307	.231	-.084	1.000	.149	.289	.034	.444	.104	.256	.083	.289	.315	.251	.842	.155	.003	.231	-.084	.168	.991	.195	.076	.307	.332	.053	.085				
CL38	.055	.125	.264	.258	.302	.160	.272	.142	.263	1.000	.274	.136	.246	.272	.077	.160	.314	.993	.264	.127	.326	.142	.068	.258	.264	.160	.149	1.000	.285	.302	.276	.141	.877	.268	.285	.288	.143	.273	.302	.198	.264	.160	.142	.125	.971	.265	.258	.219	.272	.070				
CL43	.160	.278	.167	.207	.196	.154	.258	.074	.992	.285																																												

Apéndice F

Tablas Descriptivas Para Compromiso Organizacional

Continuidad_CO1			Continuidad_CO3		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	2	2.7	en ninguna ocasión	6	8.1
en muy pocas ocasiones	7	9.5	en muy pocas ocasiones	17	23.0
en ciertas ocasiones	27	36.5	en ciertas ocasiones	21	28.4
en varias ocasiones	26	35.1	en varias ocasiones	18	24.3
en toda ocasión	12	16.2	en toda ocasión	12	16.2
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Continuidad_CO4			Continuidad_CO5		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	5	6.8	en ninguna ocasión	10	13.5
en muy pocas ocasiones	9	12.2	en muy pocas ocasiones	26	35.1
en ciertas ocasiones	25	33.8	en ciertas ocasiones	19	25.7
en varias ocasiones	26	35.1	en varias ocasiones	13	17.6
en toda ocasión	9	12.2	en toda ocasión	6	8.1
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Continuidad_CO16			Continuidad_CO17		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	12	16.2	en ninguna ocasión	6	8.1
en muy pocas ocasiones	27	36.5	en muy pocas ocasiones	16	21.6
en ciertas ocasiones	20	27.0	en ciertas ocasiones	25	33.8
en varias ocasiones	11	14.9	en varias ocasiones	18	24.3
en toda ocasión	4	5.4	en toda ocasión	9	12.2
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Normativo_CO2			Normativo_CO7		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	10	13.5	en ninguna ocasión	10	13.5
en muy pocas ocasiones	12	16.2	en muy pocas ocasiones	15	20.3
en ciertas ocasiones	26	35.1	en ciertas ocasiones	30	40.5
en varias ocasiones	12	16.2	en varias ocasiones	12	16.2
en toda ocasión	14	18.9	en toda ocasión	7	9.5
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Normativo_CO8			Normativo_CO10		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	5	6.8	en ninguna ocasión	11	14.9
en muy pocas ocasiones	8	10.8	en muy pocas ocasiones	16	21.6
en ciertas ocasiones	25	33.8	en ciertas ocasiones	29	39.2
en varias ocasiones	17	23.0	en varias ocasiones	11	14.9
en toda ocasión	19	25.7	en toda ocasión	7	9.5
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Normativo_CO11			Normativo_CO13		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	4	5.4	en ninguna ocasión	7	9.5
en muy pocas ocasiones	6	8.1	en muy pocas ocasiones	8	10.8
en ciertas ocasiones	24	32.4	en ciertas ocasiones	28	37.8
en varias ocasiones	20	27.0	en varias ocasiones	23	31.1
en toda ocasión	20	27.0	en toda ocasión	8	10.8
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Afectivo_CO6			Afectivo_CO9		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	4	5.4	en ninguna ocasión	7	9.5
en muy pocas ocasiones	8	10.8	en muy pocas ocasiones	12	16.2
en ciertas ocasiones	33	44.6	en ciertas ocasiones	17	23.0
en varias ocasiones	20	27.0	en varias ocasiones	24	32.4
en toda ocasión	9	12.2	en toda ocasión	14	18.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Afectivo_CO12			Afectivo_CO14		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	5	6.8	en ninguna ocasión	13	17.6
en muy pocas ocasiones	2	2.7	en muy pocas ocasiones	17	23.0
en ciertas ocasiones	20	27.0	en ciertas ocasiones	19	25.7
en varias ocasiones	26	35.1	en varias ocasiones	18	24.3
en toda ocasión	21	28.4	en toda ocasión	7	9.5
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Afectivo_CO15			Afectivo_CO18		
	f°	%		f°	%
en ninguna ocasión	19	25.7	en ninguna ocasión	14	18.9
en muy pocas ocasiones	21	28.4	en muy pocas ocasiones	19	25.7
en ciertas ocasiones	7	9.5	en ciertas ocasiones	21	28.4
en varias ocasiones	19	25.7	en varias ocasiones	15	20.3
en toda ocasión	8	10.8	en toda ocasión	5	6.8
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Apéndice G
Tablas Descriptivas Para Clima Laboral

Autorrealización_CL1			Autorrealización_CL26		
	f°	%		f°	%
poco	10	13.5	poco	14	18.9
regular	26	35.1	regular	21	28.4
mucho	24	32.4	mucho	25	33.8
siempre	14	18.9	siempre	14	18.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Autorrealización_CL6			Autorrealización_CL31		
	f°	%		f°	%
poco	8	10.8	poco	12	16.2
regular	19	25.7	regular	21	28.4
mucho	35	47.3	mucho	29	39.2
siempre	12	16.2	siempre	12	16.2
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Autorrealización_CL11			Autorrealización_CL36		
	f°	%		f°	%
poco	14	18.9	poco	15	20.3
regular	15	20.3	regular	20	27.0
mucho	28	37.8	mucho	21	28.4
siempre	17	23.0	siempre	18	24.3
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Autorrealización_CL16			Autorrealización_CL41		
	f°	%		f°	%
poco	12	16.2	poco	12	16.2
regular	13	17.6	regular	31	41.9
mucho	28	37.8	mucho	20	27.0
siempre	21	28.4	siempre	11	14.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Autorrealización_CL21			Autorrealización_CL46		
	f°	%		f°	%
poco	12	16.2	poco	10	13.5
regular	12	16.2	regular	28	37.8
mucho	30	40.5	mucho	21	28.4
siempre	20	27.0	siempre	15	20.3
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL2		
	f°	%
poco	12	16.2
regular	14	18.9
mucho	28	37.8
siempre	20	27.0
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL27		
	f°	%
poco	14	18.9
regular	21	28.4
mucho	25	33.8
siempre	14	18.9
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL7		
	f°	%
poco	14	18.9
regular	21	28.4
mucho	21	28.4
siempre	18	24.3
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL32		
	f°	%
poco	12	16.2
regular	21	28.4
mucho	30	40.5
siempre	11	14.9
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL12		
	f°	%
poco	12	16.2
regular	13	17.6
mucho	31	41.9
siempre	18	24.3
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL37		
	f°	%
poco	10	13.5
regular	28	37.8
mucho	22	29.7
siempre	14	18.9
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL17		
	f°	%
poco	12	16.2
regular	32	43.2
mucho	19	25.7
siempre	11	14.9
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL42		
	f°	%
poco	14	18.9
regular	15	20.3
mucho	28	37.8
siempre	17	23.0
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL22		
	f°	%
poco	10	13.5
regular	25	33.8
mucho	25	33.8
siempre	14	18.9
Total	74	100.0

Involucramiento Laboral_CL47		
	f°	%
poco	7	9.5
regular	19	25.7
mucho	36	48.6
siempre	12	16.2
Total	74	100.0

Supervisión_CL3			Supervisión_CL28		
	f°	%		f°	%
poco	13	17.6	poco	14	18.9
regular	19	25.7	regular	21	28.4
mucho	30	40.5	mucho	25	33.8
siempre	12	16.2	siempre	14	18.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Supervisión_CL8			Supervisión_CL33		
	f°	%		f°	%
poco	15	20.3	poco	8	10.8
regular	20	27.0	regular	18	24.3
mucho	21	28.4	mucho	36	48.6
siempre	18	24.3	siempre	12	16.2
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Supervisión_CL13			Supervisión_CL38		
	f°	%		f°	%
poco	10	13.5	poco	10	13.5
regular	25	33.8	regular	28	37.8
mucho	24	32.4	mucho	21	28.4
siempre	15	20.3	siempre	15	20.3
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Supervisión_CL18			Supervisión_CL43		
	f°	%		f°	%
poco	12	16.2	poco	12	16.2
regular	13	17.6	regular	30	40.5
mucho	28	37.8	mucho	21	28.4
siempre	21	28.4	siempre	11	14.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Supervisión_CL23			Supervisión_CL48		
	f°	%		f°	%
poco	14	18.9	poco	12	16.2
regular	15	20.3	regular	12	16.2
mucho	28	37.8	mucho	30	40.5
siempre	17	23.0	siempre	20	27.0
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Comunicación_CL4			Comunicación_CL29		
	f°	%		f°	%
poco	11	14.9	poco	12	16.2
regular	32	43.2	regular	14	18.9
mucho	19	25.7	mucho	28	37.8
siempre	12	16.2	siempre	20	27.0
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Comunicación_CL9			Comunicación_CL34		
	f°	%		f°	%
poco	11	14.9	poco	14	18.9
regular	25	33.8	regular	17	23.0
mucho	23	31.1	mucho	26	35.1
siempre	15	20.3	siempre	17	23.0
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Comunicación_CL14			Comunicación_CL39		
	f°	%		f°	%
poco	9	12.2	poco	10	13.5
regular	26	35.1	regular	21	28.4
mucho	23	31.1	mucho	33	44.6
siempre	16	21.6	siempre	10	13.5
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Comunicación_CL19			Comunicación_CL44		
	f°	%		f°	%
poco	11	14.9	poco	13	17.6
regular	13	17.6	regular	19	25.7
mucho	31	41.9	mucho	28	37.8
siempre	19	25.7	siempre	14	18.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Comunicación_CL24			Comunicación_CL49		
	f°	%		f°	%
poco	12	16.2	poco	14	18.9
regular	15	20.3	regular	20	27.0
mucho	30	40.5	mucho	25	33.8
siempre	17	23.0	siempre	15	20.3
Total	74	100.0	Total	74	100.0

Condiciones Laborales_CL5			Condiciones Laborales_CL30		
	f°	%		f°	%
poco	14	18.9	poco	11	14.9
regular	15	20.3	regular	12	16.2
mucho	28	37.8	mucho	31	41.9
siempre	17	23.0	siempre	20	27.0
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Condiciones Laborales_CL10			Condiciones Laborales_CL40		
	f°	%		f°	%
poco	14	18.9	poco	12	16.2
regular	21	28.4	regular	13	17.6
mucho	25	33.8	mucho	28	37.8
siempre	14	18.9	siempre	21	28.4
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Condiciones Laborales_CL15			Condiciones Laborales_CL35		
	f°	%		f°	%
poco	15	20.3	poco	11	14.9
regular	20	27.0	regular	31	41.9
mucho	21	28.4	mucho	21	28.4
siempre	18	24.3	siempre	11	14.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Condiciones Laborales_CL20			Condiciones Laborales_CL45		
	f°	%		f°	%
poco	8	10.8	poco	12	16.2
regular	19	25.7	regular	21	28.4
mucho	35	47.3	mucho	29	39.2
siempre	12	16.2	siempre	12	16.2
Total	74	100.0	Total	74	100.0
Condiciones Laborales_CL25			Condiciones Laborales_CL50		
	f°	%		f°	%
poco	9	12.2	poco	9	12.2
regular	28	37.8	regular	26	35.1
mucho	22	29.7	mucho	25	33.8
siempre	15	20.3	siempre	14	18.9
Total	74	100.0	Total	74	100.0